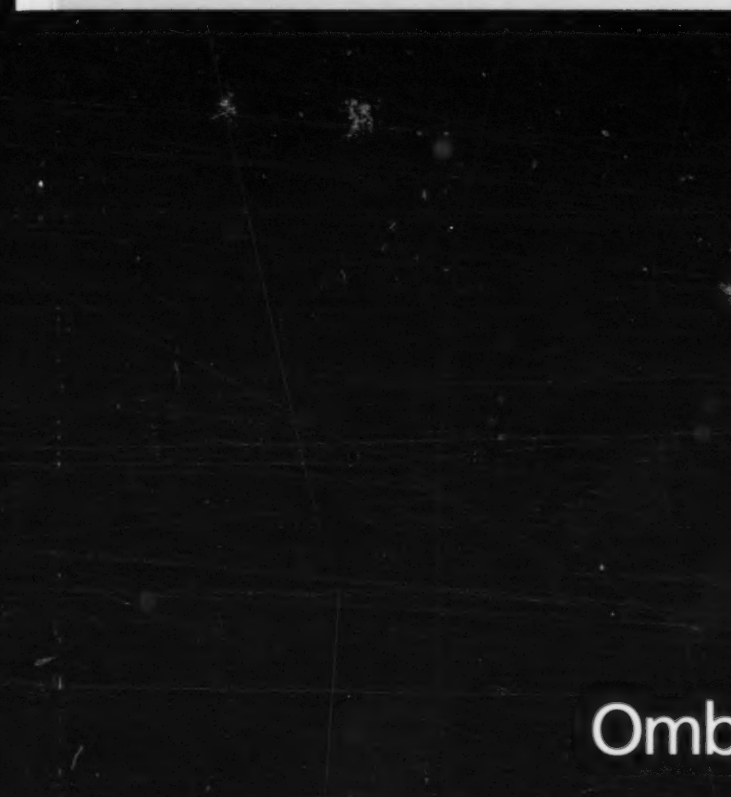
2001 Annual Report



Ombudsman Manitoba

Access and Privacy

103-04234/

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsma@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsma@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

March 2003

The Honourable George Hickes
Speaker of the Legislative Assembly
Province of Manitoba
Room 244 Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

Dear Mr. Speaker:

In accordance with section 58(1) and 37(1) of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act* respectively, I am pleased to submit the fourth Annual Report of the Manitoba Ombudsman under these statutes, covering the calendar year January 1, 2001 to December 31, 2001.

Yours very truly,

B Tuckett

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

Personnel at December 2001

Access & Privacy Division:Peter Bower
Executive Director

Gail Perry
Manager, Compliance Review

Nancy Love
Manager, Compliance Investigation

Valerie Gural
Compliance Investigator

Debbie Haddad
Compliance Investigator

Carol Markusoff
Compliance Investigator

Darren Osadchuk
Compliance Investigator

Aurele Teffaine
Compliance Investigator

Katherine Wong
Compliance Investigator

Ombudsman Division:

Donna M. Drever
Deputy Ombudsman

Corinne Caron
Senior Investigator

Cheryl Ritlbauer
Senior Investigator

Linda Barker
Investigator

Robert W. Gates
Investigator

Kris Ramchandar
Investigator

Wanda Slomiany
Investigator

Jack Mercredi
Intake Office/Investigator

Brandon Office:

Janet Wood
Senior Investigator

Mel Holley
Investigator

Sharon Krakowka
Intake/Office Manager

Administration:

Laura Foster
Office Manager

Helen Hicks
Administrative Support Clerk

Jacquie Laberge
Intake Assistant

Felicia Palmer
Administrative Support Clerk

TABLE OF CONTENTS

	Page
A MESSAGE FROM THE MANITOBA OMBUDSMAN	4
YEAR IN REVIEW	7
Introduction	8
Overview of the Legislation	9
Role of the Ombudsman	10
Access Matters	11
Privacy Matters	13
Compliance Matters	15
Ombudsman's Recommendations made in 2001	18
Recent Court Decision	19
Final Words	20
Appendix 1, Charts	21
Appendix 2, Checklist: Contents of a Complete Response under Section 12 of FIPPA	25
STATISTICAL INFORMATION	26
Complaints and Dispositions in 2001	27
Source of Complaints	28
Complaints Received in 2001 by Category and Disposition under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*	29
Complaints Received in 2001 by Category and Disposition under *The Personal Health Information Act*	30
Complaints Handled by the Access and Privacy Division in 2001 by Category and Disposition under under *The Ombudsman Act*	30
Complaints Handled by the Access and Privacy Division in 2001 by Category and Disposition under Part 4 of FIPPA and PHIA (auditing, monitoring, informing, and commenting)	30
Complaints Carried Over from Previous Years by Category and Disposition	31

A Message from the Manitoba Ombudsman

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

A steadily increasing workload with resultant backlogs has affected our ability to complete the Ombudsman's 2001 Access and Privacy Annual Report in a more timely manner. In 2001, we received 260 complaints under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) and *The Personal Health Information Act* (PHIA), a 16% increase from the previous year. In total, since 1997, our complaints have increased 270%. While we closed 194 cases in 2001, we carried forward a backlog of 185 cases into 2002.

We are continuing to look for ways to reduce our complaint backlog without compromising the integrity of our investigations. For example, we have developed a checklist for public bodies as a reminder of the elements to be included when responding to requests for information. We have found that incomplete responses add unnecessary time and effort both to our office's reviews of access complaints and to that required by access personnel of the public bodies implicated.

We are also developing a privacy compliance tool for the guidance of entities falling under FIPPA and PHIA. Utilizing a self-assessment tool will no doubt assist public bodies and personal health information trustees in determining their state of compliance with the legislation and help minimize breaches and subsequent complaints to our office.

While it is important that the public receive timely reviews of complaints and concerns relating to their access and privacy rights, one must recognize the need to devote time and resources to the other important duties and obligations that are placed on the Ombudsman which are additional to complaint investigation.

I refer to:

- commenting on proposed legislative schemes or programs of public bodies or trustees of personal health information that impact on access and privacy rights; or,
- commenting on the implications of using or disclosing personal information or personal health information for record linkage or using information technology in the collection, storage, use or transfer of personal information or personal health information.

The powers and duties of the Ombudsman also include informing the public about the Acts, bringing public awareness to matters relating to access and privacy rights, and making an annual report to the Legislative Assembly.

Limited resources present a challenge in balancing increasingly complex workloads and priorities. Unfortunately, it is not possible to satisfy everyone when, understandably, people raise concerns about delays in dealing with their individual problems or concerns. While we will continue to work toward improving the service we provide to the members of the Legislative Assembly, to the public, and to the government, I believe a visible and practical commitment by the government and the

Legislative Assembly to the purposes and values of access and privacy legislation and the oversight role, is needed.

A Word About Access Issues

In the 2000 Annual Report, we raised concerns about issues where complaints were delayed by numerous time extensions taken by public bodies, where processes were changed for coordinating access requests, and where inadequate government responses to requests for information generated an unprecedented volume of complaints to our office. Our experiences in 2001 suggested that there was a perceptible improvement. Overall, we also found that departments and agencies continued, with some exceptions, to maintain a commendable standard of meeting statutory time requirements for responding to access requests. We found that the number of complaints about access matters under FIPPA compared to the number of requests for information was lower than previous years. We also found that we supported the decisions of provincial government public bodies more often than in previous years. This is certainly a positive trend.

A Word About Privacy Issues

Retired Supreme Court Justice Hon. Gerard V. LaForest, articulated some influential propositions in 1988 with respect to privacy, liberty, and Canadian society in the case, R. vs. Dyment, where he wrote:

> Grounded in man's physical and moral autonomy, privacy is essential for the well-being of the individual. For this reason alone it is worthy of constitutional protection, but it also has profound significance for the public order. The restraints imposed on government to pry into the lives of the citizen go to the essence of a democratic state.

The federal, provincial and territorial governments of Canada have enacted legislation that provides a legal framework for essential policies and practices relating to the collection, use, disclosure, retention and security of identifiable personal information. The legislation respects an individual's fundamental right to privacy and to protection of personal information.

In previous Annual Reports, we have referred to the challenges presented by a rapidly changing technological environment that brings new dimensions, possibilities, and requirements into play for control of the collection, use, disclosure, and protection of personal and personal health information, and the preservation of an individual's right to be left alone. The Manitoba government's discussion papers of 1996 on proposed new access and privacy legislation acknowledged that the growth of electronic information technology had opened up a vast range of information to a growing number of people. While there were important benefits to be realised, it was also suggested that many felt their privacy was threatened by the sheer volume of information that could potentially be accessed, linked, and matched through electronic technologies. It was noted that the intent of new legislation was to accommodate technological change while balancing the right of personal information privacy and the right of access to information. The challenges, responsibilities, and indeed, the opportunities are even greater today as technology advances at a dramatic pace.

Anti-terrorist security measures following the tragic events of September 11, 2001, are also confronting privacy rights as they may have significant impacts on one's fundamental rights in terms of collection, use and disclosure of personal information. The Federal Privacy Commissioner, Provincial Privacy Commissioners, and Privacy Advocates have raised alarms, not about justifiable measures to combat terrorism, but with regard to possible overreaction

and to the introduction of privacy-intrusive measures that are unrelated to, or may be ineffective in combating terrorism or providing security.

Privacy rights are part of the fabric of democratic societies and I think one could find correlation between a lack of privacy and a lack of democracy or a sense of freedom.

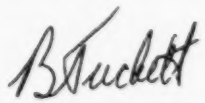
Nevertheless, privacy is not an absolute right and there must be a balance or proportionality among privacy and other real public interests or rights.

I make these comments in consideration of the issues being raised relating to the proliferation of surveillance cameras, proposed random drug testing in schools, taxicab cameras, and proposed creation or linking of large data banks containing personal information for health information highways, national identification cards, etc.

I believe there must be more public education and more organizational transparency in the collection, use and disclosure of one's personal information so the public can have a meaningful role in the discussion and decisions that affect their privacy and the protection of their personal and personal health information. Privacy issues are becoming more prevalent in society. It is essential that there be leadership and commitment by government, the private sector, and Privacy Commissioners/ Ombudsmen with respect to privacy rights, in order to gain or maintain public trust and confidence that in fact, such rights are valued and respected.

It is anticipated that our office will increasingly be called upon to comment on some of these privacy issues in accordance with Manitoba's privacy legislation and we hope to play a beneficial role in raising public awareness and bringing meaningful debate to the issues.

Sincerely



Barry E. Tuckett

Year In Review

YEAR IN REVIEW

INTRODUCTION

The "Year in Review" section of our last Annual Report began with the observation that there were five key events on the horizon relating to the public's information access and privacy rights of particular interest to legislators and the people they represent.

The first of these was the coming into force on January 1, 2001, of the federal *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (PIPEDA), which regulates the collection, use, and disclosure of personal information by private sector organizations in the course of commercial activities that cross provincial/territorial boundaries. This proclamation indeed took place at the beginning of the period that our 2001 Annual Report covers. The second event followed one year later on January 1, 2002, when personal health information was drawn within the scope of PIPEDA, where applicable.

The passage of these events left the fifth one that we signaled still in clear view: on January 1, 2004, PIPEDA will cover the collection, use or disclosure of personal information in the course of any commercial activity in Manitoba, including provincially regulated organizations unless the Province passes what is called "substantially similar" legislation.

This is a matter of considerable importance to business and other organizations in the province. Experience at the federal level has underlined the value of advance planning and preparation for the implementation of this new statutory regime for managing personal information in the private sector.

At the time of writing, it is not clear what route the Government of Manitoba will choose: bring in substantially similar legislation or simply let the federal law apply.

The third and fourth matters we flagged were the statutory deadlines for undertaking comprehensive reviews and public consultations of *The Personal Health Information Act* (PHIA) by December 11, 2002, and of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) by May 4, 2002.

Not unexpectedly perhaps, these reviews were not initiated during the year 2001 though we did have reason to believe that the process was imminent for FIPPA because the government had announced it through a news release dated May 19, 2000. Consequently, we made an observation in our annual report for the year 2000 that bears repeating here since the reviews of the statutes remain in the future:

> *Reviews of legislation dealing with such fundamental public rights as information access and privacy are landmark events every time they occur in a democracy.*

OVERVIEW OF THE LEGISLATION

Having outlined the purposes of PHIA and FIPPA in our last annual report, it is timely to present a short overview of the two Acts that will be the subject of public consultations and review by our Legislative Assembly.

Information access and privacy laws in Canada and around the world are based on two fundamental rights:

- the right of access to information maintained by public institutions including information about oneself, subject to limited and specific exceptions; and,
- the right to privacy for personal information collected, maintained, used and disclosed.

Our Office investigates complaints about access to information and protection of privacy rights under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) and *The Personal Health Information Act* (PHIA) in Manitoba. We may also review the activities of those who are required to respect and uphold rights under these laws.

THE LEGISLATION

The Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA)

FIPPA came into force on May 4, 1998, and initially applied only to provincial government departments and agencies. It was extended to the City of Winnipeg, a local public body, on August 31, 1998. As of April 3, 2000, all local public bodies, which include educational bodies, health care bodies and local government bodies, have been subject to the Act.

The Act governs access to information held by public bodies and sets out requirements that must be followed to protect the privacy of personal information contained in the records they maintain.

Public bodies include:

- provincial government departments, offices of the ministers of government, the Executive Council Office (Cabinet), and agencies including certain boards, commissions or other bodies;
- local government bodies such as the City of Winnipeg, municipalities, local government districts, planning districts and conservation districts;
- educational bodies such as school divisions, universities and colleges; and
- health care bodies such as hospitals and regional health authorities.

The Personal Health Information Act (PHIA)

PHIA came into force on December 11, 1997. The Act provides individuals the right of access to their own personal health information held by trustees and requires them to protect the privacy of personal health information contained in their records.

Trustees include:

- health professionals such as doctors, dentists, physiotherapists and chiropractors;
- health care facilities such as hospitals, medical clinics, personal care homes, community health centres and laboratories;
- health services agencies that provide health care under an agreement with a trustee; and
- public bodies as defined under FIPPA.

The Ombudsman Act

While this Act is not under scheduled review, it should be mentioned here because it does come into play from time-to-time in relation to information access and privacy matters. Where access and privacy complaints do not fall under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* or *The Personal Health Information Act* for a jurisdictional reason, but otherwise fall under the jurisdiction of *The Ombudsman Act*, our Office reviews these complaints under that legislation. This includes situations where the entity complained about or the records in question do not come within the access and privacy legislation.

The Ombudsman's duties and powers under *The Ombudsman Act*, enable the investigation of complaints about the administration by provincial government departments and agencies, and municipalities, where a person alleges he or she has been aggrieved. This Act came into force in 1970 and, since 1997, has also applied to all municipalities with the exception of the City of Winnipeg, which became subject to the Act on January 1, 2003.

ROLE OF THE OMBUDSMAN

The Freedom of Information and Protection of Privacy Act and *The Personal Health Information Act* provide for an independent review of the decisions of public bodies and trustees under the Acts. The Ombudsman is an independent Officer of the Legislature with broad investigative powers. The responsibilities of the Ombudsman under these Acts include the investigation of complaints respecting access to information and privacy of personal information and personal health information. Additionally, the Ombudsman has a role to monitor and ensure compliance with the Acts, which set out these and other general powers and duties.

Complaints

Complaints under Part 5 of FIPPA or PHIA may be made if, for example, a person feels a public body or trustee:

- has not responded to the request for access within the legislated time limit;
- has refused access to recorded information that was requested;
- has charged an unreasonable or unauthorized fee related to the access request;
- has refused to correct the personal information or personal health information as was requested; or
- has collected, used or disclosed personal information or personal health information that is believed to be contrary to privacy rights.

Additionally, the Ombudsman may initiate an investigation or review any matter respecting these Acts where the Ombudsman is satisfied there are reasonable grounds to do so.

A person who has received a report from the Ombudsman concerning a complaint of refused access, and who has not received the requested records, may appeal the decision to the Court of Queen's Bench. In certain circumstances, the Ombudsman may intervene as a party to an appeal or appeal to Court on behalf of the complainant.

Reviews

Part 4 of FIPPA and PHIA set out other powers and duties of the Ombudsman in addition to the investigation of complaints relating to access and privacy. These include the powers and duties:

- to conduct investigations and audits and make recommendations to monitor and ensure compliance with the Acts;
- to inform the public about the Acts and to receive comments from the public about the Acts;
- to comment on the implications for access to information or for the protection of privacy of proposed legislative schemes or programs of public bodies and trustees;
- to comment on the implications for protection of privacy of using or disclosing personal and personal health information for record linkage or using information technology in the collection, storage, use or transfer of such information.

Investigations and reviews are conducted in private and as informally as possible. Nevertheless, the Ombudsman has all the powers and protections of a commissioner under Part V of *The Manitoba Evidence Act* when conducting investigations under FIPPA and PHIA. The Ombudsman may exercise this legislated power to summon witnesses and to take evidence under oath.

Reporting

FIPPA and PHIA incorporate multi-layered reporting and accountability requirements. Virtually every case, concern or issue that we formally investigate, audit or monitor results in a report on our findings and provides recommendations when deemed necessary. The report is sent to the parties involved including a complainant, public body or trustee, and sometimes to others depending on the specific circumstances. Under PHIA, we may also refer the matter and report on a complaint to a health professional regulatory authority, if the complainant does not object.

The legislation also mandates our Office to inform the public about the Acts, publish special reports in the public interest, and to make an annual report to the Legislature on the work of the office in relation to the Acts.

In our reports to the Legislature, we strive to provide a broad sense of the state of compliance and apparent trends over the course of a year in this respect of all the entities that fall within the scope of the legislation, as well as our own.

ACCESS MATTERS

The year 2001 was not characterised by any particular clustering of access matters that would suggest a broad theme or key issue. All the same, a number of case-specific situations arose that underlined the ongoing requirement for clear commitment to the principles and values embodied in Manitoba's access and privacy legislation from some public and local public bodies and some personal health information trustees.

There is a continuing need for awareness, training and education that will translate into practical application when responding to information access and privacy matters even among those entities that have had considerable experience with the statutes. In some instances, particularly among personal health information trustees, we encountered minimal appreciation of the requirements of the Acts. We embraced the opportunity to inform these entities about the principles and particularities of the legislation, and to assist them in finding resolutions to complaints to our Office that arose. Additionally, the natural passage of staff to other duties or to retirement alone underscored the need to keep an organization's knowledge about FIPPA and PHIA refreshed and up-to-date.

Volume of Requests for Information

The most obvious change in statistical information available about requests for information resulted from the extension of FIPPA to encompass local public bodies in April 2000.[1] These educational, health care, and local government bodies thereby joined provincial government public bodies that had been under the Act since proclamation in 1998.

In the year 2000, local public bodies received 291 requests for access to records. In 2001, this figure rose to 542, of which the City of Winnipeg accounted for 153. Provincial government departments and agencies received 553 requests in 2000 compared with 667 in 2001.[2]

These were substantial increases in both instances, particularly for local public bodies, but it should be noted that by the end of 2001, there were a total of 398 local public bodies under the Act of which a little more than half were municipal government. The base of statistical information for local public bodies is too short in time to discern a trend in the number of access requests. On the other hand, 2001 marked the third year of a significant increase in applications for information to the provincial government. This followed three years of decline from 1996 to 1998.

Processing Time for Requests for Information

Access Coordinators and Officers are central to the process of providing information requested by applicants. A multiplicity of factors may impinge on their reasonable efforts to meet the head of a public body's duty to assist an applicant and to respond without delay, openly, accurately and completely as required under the legislation. These factors include the complexity of the request or requests for information, the specific sections of the Acts engaged, sensitivity of the information involved, the volume of applications at any given moment, and the availability of resources. Few entities under the statutes have or may even need to have full-time staff dedicated to responding to information requests, but all must be committed to the spirit, intent, and letter of the legislation and ensure that they have the expertise and resources in place when needed.

In 2001, provincial government departments and agencies continued to maintain a high standard of meeting statutory time requirements for responding to access requests. Eighty-nine percent of requests were met within 30 days, nine percent in 60 days or less, and one percent did not meet these standards (see Appendix 1, Chart 1). This would likely place Manitoba in the highest performance percentile across Canada for this indicator.[3] According to statistics provided in the 2001 Annual Report on FIPPA by Manitoba Culture, Heritage and Tourism (CHT), this standard was approximately matched by the majority of local public bodies that reported on this activity.

Access, in Full or in Part

"Perfection" in a legislated access regime will never equate to an overall 100% release of information to applicants. Access and privacy statutes contain mandatory and discretionary excep-

---

[1] The City of Winnipeg came under FIPPA in late August 1998.

[2] The source of these and various other statistics used in our report relating to applications for information under FIPPA derive from the annual reports published by Manitoba Culture, Heritage and Tourism. These reports may be consulted for a fuller picture of activities under FIPPA. They are available from 1998 on the department's web site: http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.html.

[3] For our 2000 Annual Report, we were able to establish a context for Manitoba's performance in this respect with a number of other jurisdictions in Canada based on a study by Alasdair Roberts, Limited Access: assessing the health of Canada's Freedom of Information Laws, Kingston, Queen's University School of Policy Studies, 1998. The report is available at http://faculty.maxwell.syr.edu/asroberts/documents/limitedaccess.pdf. No more recent national study exists to allow a more up-to-date comparison.

tions to access that lead legitimately to a lower percentage in many instances. In fact, while relatively rare, such exceptions can lead to virtually or actually no substantive information being disclosed. Be that as it may, we are mindful of one journalist who observed to us that even the provision of no information is information in itself.

In the first judgement under Manitoba's *Freedom of Information Act*, Justice Oliphant articulated from the Court of Queen's Bench in 1990 a clear principle that continues under FIPPA:

> *[Exemptions] must be strictly interpreted and, to come within the scope of an exemption the record must fall squarely within the ambit of the exempting section.*[1]

He also wrote:

> *The importance placed by the legislators on the right of the public to have access to government records is indicated, I think by the fact that the head of the department bears the onus of establishing that the applicant has no right of access.*[2]

Mandatory exceptions must be adhered to and neither the Court nor the Ombudsman may compel the release of information found to be strictly and properly within the bounds of such an exception.

Discretionary exceptions to disclosure under access and privacy legislation are just that. The exercise of discretion implicates choice. It is the very nature of an ombudsman's office to need to know what matters were considered in making a choice so that we may arrive at an informed opinion as required by our mandate. Simply saying that a choice was available so it was made arbitrarily or without due consideration is not a reason in itself.

Under "Access Matters" last year, we observed what we hoped was the beginning of an upward trend in decisions by provincial departments and agencies in providing full or partial access to records requested. The figure had risen to 68% in 2000 following a precipitous drop of more than 20% in 1999 from the average of the preceding eight years. In 2001, this figure remained essentially unchanged at 67%. (See Appendix 1, Chart 2)

Local public bodies (educational, health care, and government) provided full or partial access to records in 80% of the requests processed in 2001, down from 89% for the nine months that FIPPA was in force for them in 2000. The statistical base is too limited to indicate an emerging trend.

PRIVACY MATTERS

In last year's annual report, we observed that the extraordinary growth in the capabilities and use of electronic technologies to handle, manipulate and communicate vast quantities of information, virtually unconstrained by borders, has brought both benefits and risks to the public. These matters had become an increasing focus of scrutiny nationally and internationally with particular respect to surveillance technologies that were being developed, used, and extended with astonishing and sometimes disconcerting rapidity around the world.

---

[1] The Freedom of Information Act, which was replaced by Manitoba's Freedom of Information and Protection of Privacy Act in 1998, used the word "exemption" rather than "exception" as employed in FIPPA. The words can be taken to have parallel meaning.

[2] With the refinement of information privacy as a legal right rather than an exemption from access, FIPPA introduced distinct "burden of proof" provisions for personal and non-personal information (section 70), but they do not change the basic access principle articulated by Justice Oliphant.

After the initial shock and grief arising from the tragic and repulsive attacks on the World Trade Center on September 11, 2001, there was what might be called a respectful or stunned lull in the voices of apprehension about the expansion of surveillance and its impact on privacy rights.

Barely six weeks after the attacks, the Congress of the United States passed the *USA PATRIOT Act*.[1] At the time of writing, vigorous debate has resumed in the U.S. about the potential and, it is maintained, actual abuses of surveillance powers attributable to the Act from the increased authority for undertaking such activities and the reduced checks and balances on these powers, including judicial oversight. The tone of some aspects of the discussion is captured by a statement attributed to U.S. "Founding Father" Benjamin Franklin in the 18th century: "They that can give up essential liberty to obtain a little temporary safety deserve neither liberty nor safety."

These privacy concerns were also emerging in relation to Canada's response to the terrorist attacks. In general, the issues revolve around similar questions about limitations on the collection, use, disclosure, and retention of personal information. In particular, but at the risk of oversimplifying the issue, there is a concern that information gathered in the name of protecting public safety and ensuring security not be used for other purposes arbitrarily and without justifiable cause.

In this context, it is being argued that any proposal to curtail or limit privacy must be able to meet a reasonableness test: it must be demonstrably necessary to meet a specific need; it must be likely to be effective in meeting that need; the loss of privacy must be proportional to the benefit gained; and, there must be no less privacy-intrusive way of achieving the same end.

In our world of near boundless and almost instantaneous information flow, it is important to understand the wider environment within which Manitoba's access and privacy laws operate, for what happens in one place can have significant implications for another. It also underlines what we said in our Special Report to the Manitoba Legislature, "A Privacy Snapshot taken September 1999",[2] to the effect that the very individual nature of personal privacy seems to support the premise that the best personal privacy protection arises from the vigilance of a well-informed public.

The number of privacy complaints to our Office rose in 2001 reflecting the overall 16% increase in all complaints under FIPPA and PHIA. The relative proportion of information privacy to access cases remained largely unchanged at about 22% of the full case volume, bearing in mind that the bulk of our auditing, monitoring, and informational activities are focussed on privacy issues at this time (see Appendix 1, Chart 4).

Information privacy complaints covered a wide range of alleged mishandling of personal and personal health information including collection, use, disclosure, security, consent, notification, correction or accuracy, retention and destruction.

[1] *The short title of the legislation is Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act of 2001.*

[2] *This is available on our web site at: http://www.ombudsman.mb.ca/reports/snapshot.htm.*

COMPLIANCE MATTERS

Statistical Indicators

We have noted before that the use and activity statistics gathered from public bodies that fall under the access and privacy provisions of FIPPA are more detailed than those obtained under PHIA relating to personal health information trustees. The data obtained under FIPPA's requirements is published annually under the authority of the Minister of Culture, Heritage and Tourism, who is responsible for the Act. PHIA does not include similar statutory reporting requirements, probably reflecting the somewhat different focus of the two statutes and the apparent or evident impracticality of obtaining parallel levels of information from certain categories of personal health information trustees.

Such distinctions do have an impact on the structure and content of our annual reports since we have different bases of information on which to form our opinions and comments. As a result, our annual reports provide some comments on performance and trends relating to public bodies under FIPPA more broadly based than for trustees under PHIA. For the latter, we tend to rely more on methods of reporting by exception -- which is to say that we bring forward more situation-specific observations as circumstances warrant.

Targets of Complaints

In 2001, the most notable changes in the targets of complaints were the rise to 40% of the total from 21% in the case of local public bodies and the decline of provincial government departments to 31% from 47%. Complaints against provincial agencies remained the same at 19%. Health care facilities dropped to 2% from 6% of the total and health professionals from 7% to 4% (see Appendix 1, Chart 3).

Signs of Improvement

Last year, we expressed a concern relating to provincial government departments and agencies that the numbers of complaints about access matters under FIPPA compared to the number of requests for information (or rate of complaint*), were at an all time high for the years 1998 to 2000. There was a marked improvement in the year 2001 and we hope this is the start of a trend for the coming year. (See Appendix 1, Chart 5)

There was also a distinct improvement in another indicator that portrays the number of complaint reviews in which we supported a provincial government public body in its decisions relating to access to information. The figures for 1999 and 2000 show that our Office supported public body decisions 34% and 37% of the time respectively, by far the lowest figures since the all-time low of 33% in 1993. The figure for 2001 was 53%, introducing, we hope, a sustained and rapid upward trend. (See Appendix 1, Chart 6)

Our perspective on this indicator is that normally we would expect the commitment, knowledge, and experience of the public bodies would lead them to decisions reflecting the spirit, letter, and intent of the legislation considerably more often than not. Accordingly, we anticipate that the likelihood is that we would support the decisions of public bodies more often than not.

* *The "rate of complaint" compares the total number of complaints opened against the number of applications for access received by public bodies, excluding applications that were not dealt with for one reason or another (abandoned, withdrawn, etc.).*

Rising Complaints and Backlogs

Complaints to our Office against public bodies which began in 1988 under the old *Freedom of Information Act* have continued to rise over the years. The persistent increase took a sharp upward turn beginning in 1997/98 with the proclamation of PHIA and of FIPPA, which replaced the original access statute.

Chart 7 of Appendix 1 represents the change over time showing:

- the total number of cases open at any time through the course of a year regardless of date opened,
- the number of new cases opened in the year,
- the number of cases closed in the year,
- the number of cases carried over from all years to the next, and
- the number of cases carried over from the current year.

For 2001, the chart shows that since 1997, more cases were open during the course of the year (up 350%), more new cases were opened (270%), more cases were closed (240%), but also that more cases from each year were carried over (almost 410%) and more cases from all years were carried over to the next year (585%).

Our commitment to reducing the backlog of complaint cases once again constrained work on developing a Privacy Impact Assessment for the guidance of and use by entities that fall under FIPPA and PHIA in determining their state of compliance with the legislation. The clear need for this self-assessment tool that we noted in our last annual report continues unabated.

Information and Educational Activities

The Ombudsman has statutory duties to inform the Legislature and public about the Office's access and privacy work. The Ombudsman and staff participated in a wide variety of presentations and panels that involved workshops, lectures, and addresses on personal and personal health information, security of information, access to information, recordkeeping and information management, the role and function of the Office, and human rights. These engaged attendees from the Legislative Internship program, Management Interns in the Civil Service, access and privacy specialists in and outside the Province, university students, schools, access and privacy coordinators, and various special interest groups. The Ombudsman gave numerous interviews to broadcast and print news media, more often than not about privacy issues and cases that had become a matter of public interest.

Our Web Site

Our web site continues to be an integral part of our communications activities. Beginning with the publication of our 2001 Annual Report, we will be placing summaries of selected access and privacy cases on line (http://www.ombudsman.mb.ca/). Accordingly, the separate "Selected Case Summaries" section is not being published in the current annual report, which is a change from our past practice.

We hope that this new format for publishing case summaries will be more timely, more broadly available, more cost effective and, for most individuals, public bodies and trustees, more convenient than the inclusion of selected case summaries in our annual reports. For those without access to the Internet, hard copies of our selected case summaries can be obtained in

person or by fax or mail from our Office. New postings of case summaries for our web site will be considered by our Office on a regular basis.

Following our longstanding practice, certain cases will be highlighted for particular reasons, for example, because they are instructive, timely, representative, relevant to all public bodies and/or trustees, issues of first instance, the subject of the Ombudsman's recommendations, or reflective of our Office's comments on principles, provisions or the spirit of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act, The Personal Health Information Act* or *The Ombudsman Act.*

The cases will appear in French and English. Public bodies and trustees implicated by a case will be advised of the web site posting according to our usual practice when publishing case summaries.

Compliance in Responding to Access Applications under FIPPA

In the course of reviewing access to information complaints, we have observed that response letters are often incomplete and are not complying with the requirement set out under section 12 of the Act, which provides:

Contents of response

> ***12(1)*** *In a response under section 11, the head of the public body shall inform the applicant*
> *(a)whether access to the record or part of the record is granted or refused;*
> *(b)if access to the record or part of the record is granted, where, when and how access will be given; and*
> *(c)if access to the record or part of the record is refused,*
> *(i)in the case of a record that does not exist or cannot be located, that the record does not exist or cannot be located,*
> *(ii)in the case of a record that exists and can be located, the reasons for the refusal and the specific provision of this Act on which the refusal is based,*
> *(iii)of the title and business telephone number of an officer or employee of the public body who can answer the applicant's questions about the refusal, and*
> *(iv)that the applicant may make a complaint to the Ombudsman about the refusal.*

The most common example of an incomplete response is where the reasons for the refusal of access are not explained as required by section 12(1)(c)(ii). Other examples include the incomplete citation and quotation of the specific exceptions to disclosure being relied upon in refusing access.

As well as being non-compliant with the Act, an incomplete response entails additional time by both our Office and the access personnel of the public body in order to clarify the information missing from the response letter. This results in unnecessary delays. In some cases, we have requested that a public body re-issue the response letter in order to be compliant with section 12. Informing an applicant of reasons for a refusal and an explanation of how an exception applies rather than just citing the exception to disclosure may pre-empt some complaints to our Office.

Based on these concerns, we have developed a Checklist for public bodies as a reminder of the elements to be included when issuing response letters. (See Appendix 2, Checklist: Contents of a Complete Response under Section 12 of FIPPA)

Other resources to assist public bodies in providing complete responses are provided by the sample response letters in the Provincial Government Resource Manual and the Handbook for Local Public Bodies. These are published by Manitoba Culture, Heritage and Tourism and are also available on their web site.

OMBUDSMAN'S RECOMMENDATIONS MADE IN 2001

In 2001, the Ombudsman made recommendations concerning four files that were opened in 2000. Three files were under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (FIPPA) and one was under *The Personal Health Information Act* (PHIA). Two cases pertained to access requests and two concerned alleged breaches of privacy. There was an additional PHIA file, opened in 2001, where recommendations were made in 2001; however, that file was closed in 2002 and will be addressed in the 2002 Annual Report.

MANITOBA CONSERVATION

[Cases 2000-056 and 2000-057]
There were two related complaints under FIPPA alleging a breach of privacy with respect to collection, use and disclosure of personal information.

The complainants had written letters to the Minister to express concerns on a matter. They alleged that a breach of their privacy resulted from their letters, containing their personal information, being used by various employees within the Department and being disclosed to third parties.

We found that the Department provided minimal notice concerning the purpose for collecting the personal information contained in the complaint letters, as the complainants were not informed how the information would be used or that it would be disclosed. It was determined that the Department was authorized to use the personal information within the Department. Nevertheless, the Department had not considered whether it was necessary for the employees to use all of the information in the letters. Compliance with the Act requires that only the minimum amount of personal information be used to accomplish the purpose. We concluded that the Department was not authorized to disclose the letters to third parties.

Accordingly, we recommended that the Department (1) develop procedures for conducting internal reviews of complaints from the public ensuring that these are compliant with the notice, use and disclosure provisions of FIPPA, (2) notify the third parties to whom the information was disclosed that the disclosures were made in error and take reasonable measures to ensure that no copies of the complaint letters were retained by the third parties, and (3) send a letter of apology to the complainants for the breach of privacy resulting from the disclosure of their personal information contained in their letters.

The Department advised our Office that it intends to comply with all requirements of the Act relating to collection, use and disclosure.

MANITOBA HYDRO

[Case 2000-103]
This complaint concerned a refusal of access under FIPPA.

The applicant made an application for access to records and requested that any fees for access be waived. Access was granted to some information with the majority of records being withheld.

We determined that the public body had not substantively reviewed the records to which it denied access and had not responded to the request for a fee waiver. Recommendations were made for the public body to provide the applicant with (1) a response to the access request that complies with FIPPA and is based on substantive review of the responsive records, (2) a fee estimate, and (3) a decision on the applicant's request for a fee waiver.

The public body indicated that it accepted the recommendations. Issues arising from this case are the subject of files still under investigation by our Office.

PHYSICIAN

[Case 2000-110]
This complaint related to a refusal of access to part of the records requested under PHIA.

An individual who had requested access to her complete medical file from a physician was granted access to part of the file in question. The physician had apparently withheld six to ten pages of records. Subsequently, the physician destroyed boxes of files, including the remaining six to ten pages coming under the individual's access request.

As a result, we reviewed issues relating to the legislative requirements to have a written security policy and procedures for the retention and destruction of records. Three recommendations were made relating to sound recordkeeping practices to ensure compliance with the legislation.

The physician indicated his acceptance of the recommendations.

RECENT COURT DECISION

Where the Ombudsman does not support an access complaint under FIPPA or PHIA, or if a public body or trustee does not act on the Ombudsman's recommendation to release, an applicant can proceed to the Manitoba Court of Queen's Bench to seek release. Under both pieces of legislation, the Ombudsman can also appeal a refusal of access to the Court in the place of the applicant and with the applicant's consent. However, in appealing under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, the Ombudsman must be of the opinion that the decision raises a significant issue of statutory interpretation or an appeal is otherwise clearly in the public interest.

In 2001, Manitoba's Court of Queen's Bench issued one order under FIPPA, the third decision of the Court under the legislation. This was in the matter of Heber v. The Director of Animal Services, City of Winnipeg (February 9, 2001; Suit #CI 00-01-21102). No judgment with written reasons was issued by the Court, which dismissed the application without costs to either party.

In 2000, our Office had investigated the City's denial of access in this matter. The complaint related to severed information, which the requester narrowed in our investigation to the name of a complainant to the Animal Services Agency relating to an incident involving the requester's dog.

Our review supported the City's reliance on the mandatory exceptions 17(1) and 17(2)(c) of FIPPA. It was our opinion that disclosure would be an unreasonable invasion of a third party's privacy because it could reasonably be expected to reveal the identity of a person who provided information in confidence to a public body for the purposes of law enforcement or the administration of an enactment. In this case, the enactment was the by-law authorising the City to regulate, control and license the keeping of animals. As we could not support the complaint, we advised the requester that he could appeal to Court.

Under FIPPA, the Court considers an appeal as a new matter and may hear evidence by sworn written statements. The appeal concerned all of the severed information: the names of the complainant, the Animal Services officer, and the dispatcher. The burden of proof lies with the public body as the Act provides that it is up to the head of the public body to prove that the applicant has no right of access to the record or part of the record.

Based on documentation filed in Court, we note that the City relied on the exceptions it had cited at first instance and, additionally, the mandatory exception 17(2)(b) whereby disclosure would be an unreasonable invasion of a third party's privacy because the personal information was compiled and is identifiable as part of an investigation into possible violation of the law, except to the extent that disclosure is necessary to prosecute the violation or to continue the investigation. The City also referred to the discretionary exceptions 25(1)(a)(c)(e) and (n) relating, generally, to disclosure harmful to law enforcement or legal proceedings.

In our investigation and also in the Court documentation, the City noted that if an individual were charged with an offence under the City of Winnipeg Pound By-law, he or she would be entitled to receive full particulars of the alleged offence, including a complete copy of any complaint statement that may be held on file. We understand that this is in accordance with the requirements of criminal law, which entitles an accused person to full particulars of an offence, including the identity of any complainant.

FINAL WORDS

Parts 4 and 5 of FIPPA and PHIA focus on the oversight role of the Ombudsman, among other things. While the elements of legislation must be read as a whole, these two parts of the legislation can be distinguished somewhat by the actions each implicates for our Office.

Part 5 deals in the first instance with complaints about access and privacy rights under the Acts. This may be characterised as involving actions that respond or react to a complaint. Nevertheless, this part also enables the Ombudsman to initiate complaints where there are reasonable grounds to conduct an investigation, which may be used in proactive ways.

Part 4 places an emphasis on actions that may frequently be seen as proactive or preventive such as conducting audits, monitoring situations, and making comments to ensure compliance with the legislation. When FIPPA and PHIA were introduced with their protections for personal and personal health information privacy, it was this part that most changed the role of the Ombudsman's Office from that which existed under the old *Freedom of Information Act*. It would seem the Legislative Assembly intended the statutes to be used in certain ways to inhibit or prevent breaches of personal information privacy in recognition of the reality that once privacy is lost, it cannot be fully redeemed or recompensed.

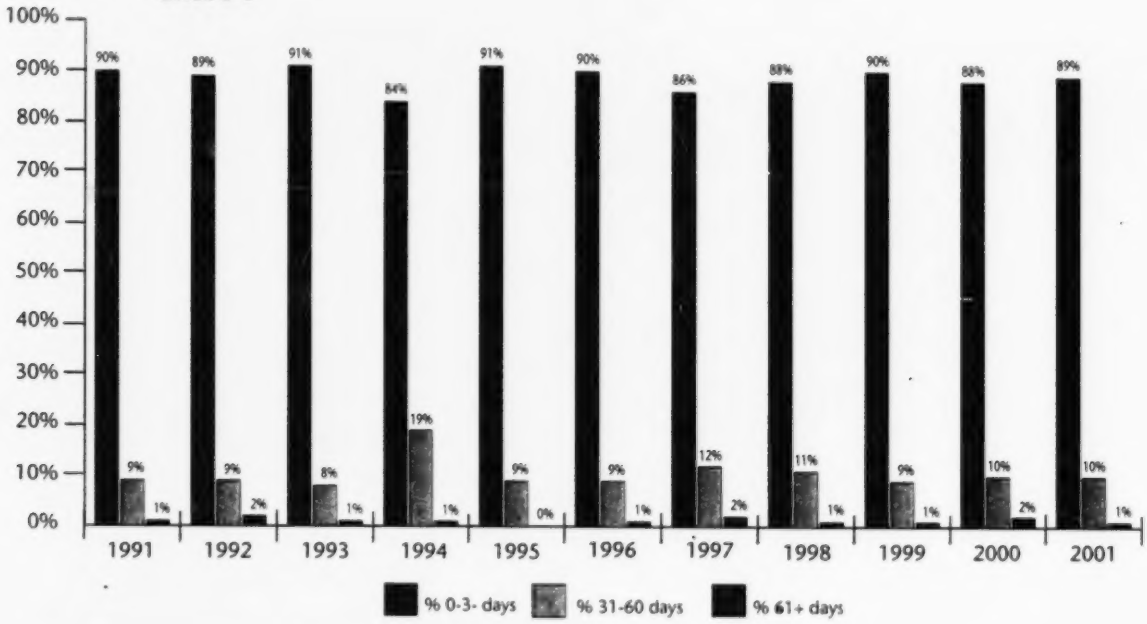
The Office's Access and Privacy Division has undertaken some significant work of this nature under Part 4 of the Acts, but the growing volume, complexity, and backlog of complaints has inhibited the pursuit of a more systematic process of assessing overall compliance with the legislation. Consequently, while we would not prejudge situations or extend blanket assurances, we find we cannot offer a fact-based opinion on, or even a broad sense of the general level of compliance in Manitoba with the information privacy principles embodied in FIPPA and PHIA.

We believe that one of the most important roles of our Office is to contribute to public trust and confidence in the activities and programs of those entities charged with duties and obligations to respect information access and privacy rights under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act*.

Time for Responding to Access Requests, Provincial Departments and Agencies

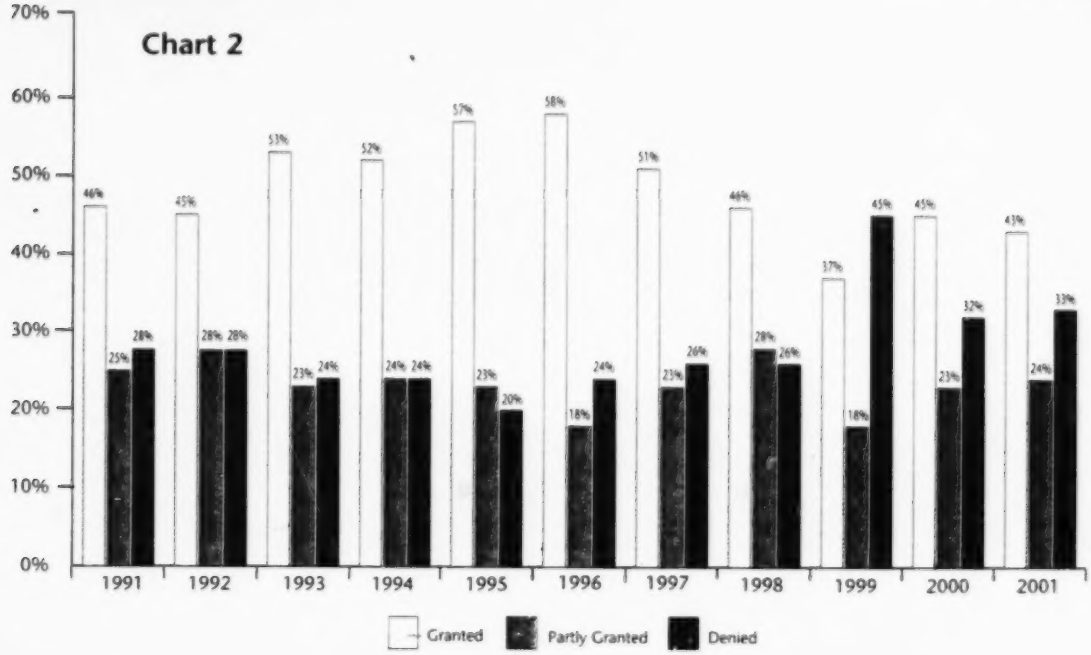
APPENDIX 1

Chart 1



Access Decisions under FOI/FIPPA, Provincial Departments and Agencies

Chart 2

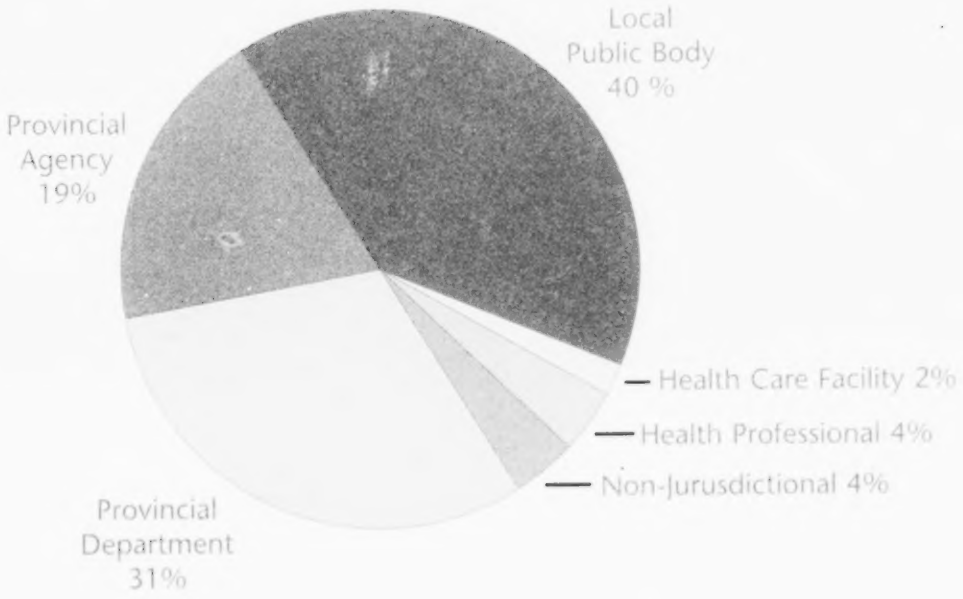


***Note:** This figure includes any requests denied because the applicant was informed the record did not exist, or the request was repetitive, or its existence could be neither confirmed or denied.

Targets of Complaints in 2001

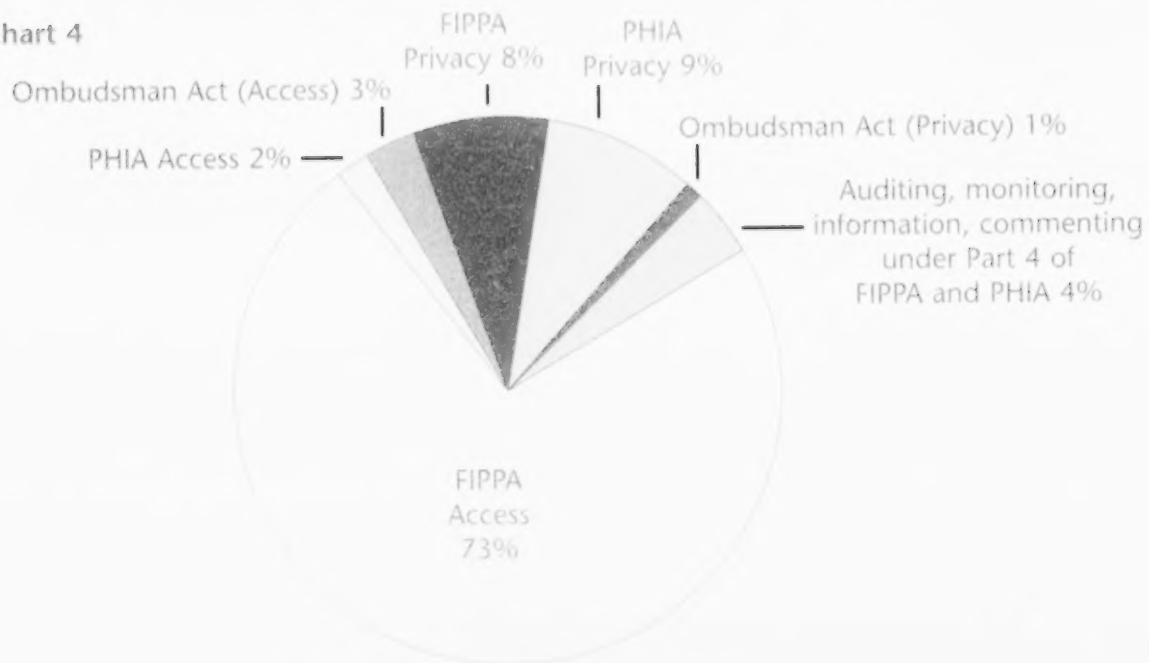
APPENDIX 1

Chart 3



Types of Complaints in 2001

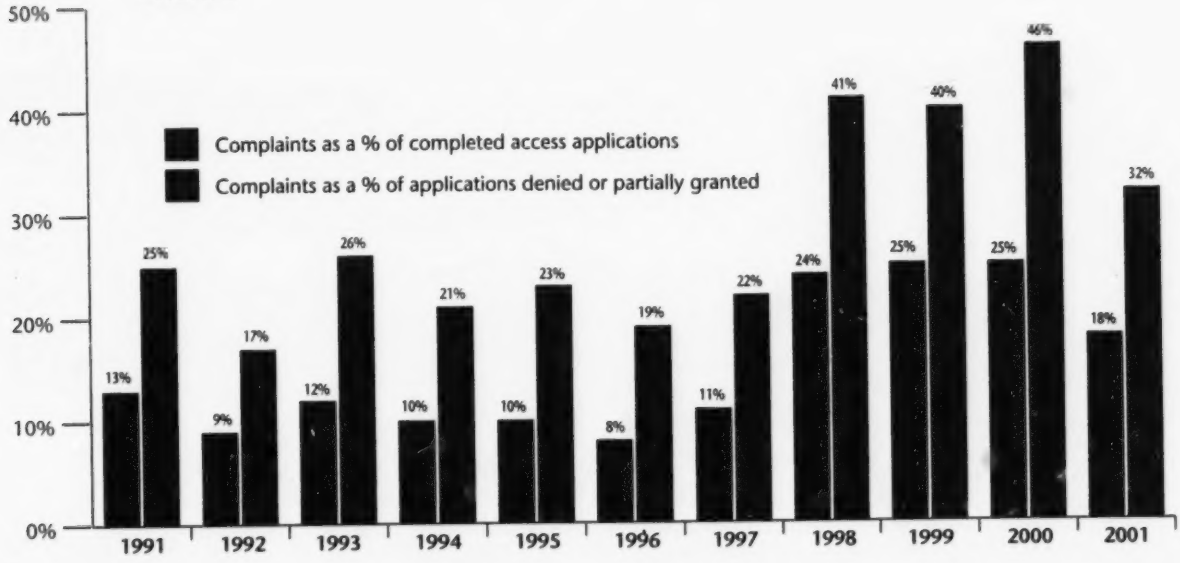
Chart 4



Rates of Complaint
Provincial Departments and Agencies

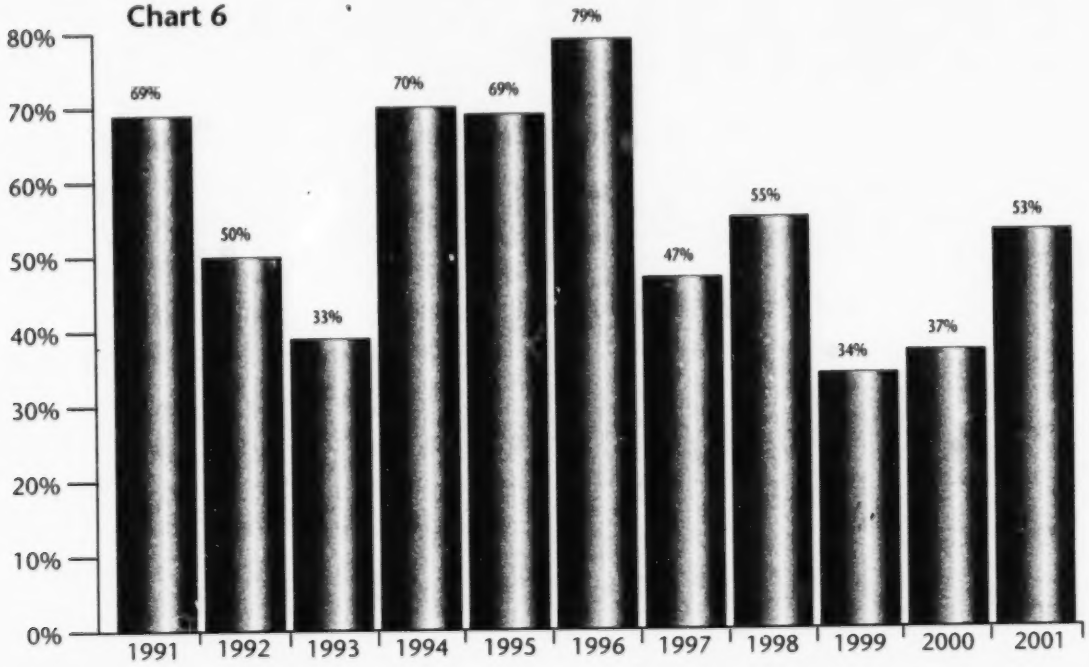
APPENDIX 1

Chart 5



Percentage of Complaint Reviews Supporting Public Bodies
(Provincial Government Departments and Agencies)

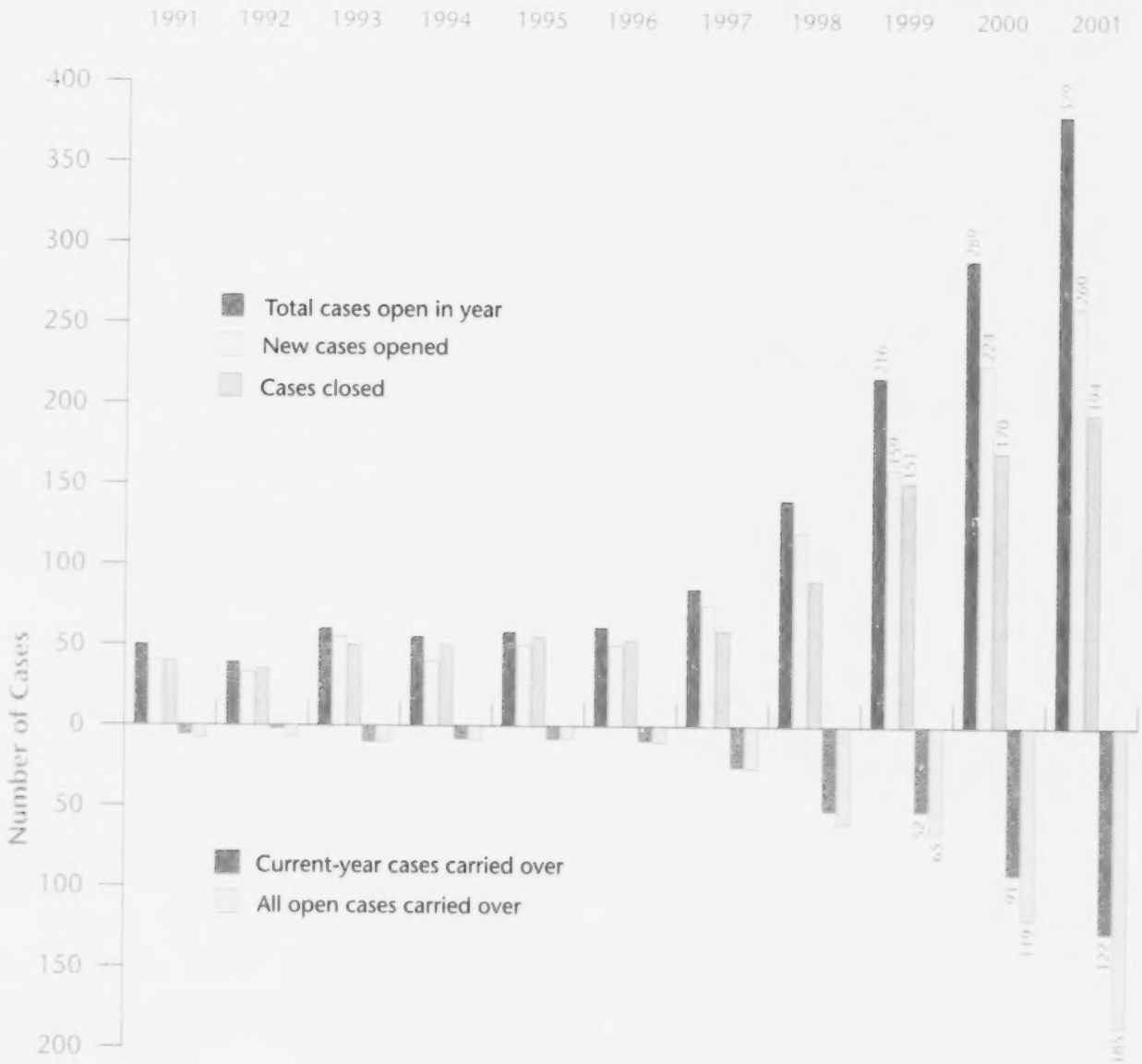
Chart 6



Complaint Cases Opened, Closed and Carried Over

APPENDIX 1

Chart 7



CHECKLIST: Contents of a complete response under section 12 of FIPPA

APPENDIX 2

- ☐ **Date of response letter**
- ☐ **Date access request was received**
- ☐ **Reiteration of the access request**

Inform the applicant whether:

- ☐ Access is granted in full; and
- ☐ Where, when and how access will be given.

OR

- ☐ Access is granted in part; and
- ☐ Where, when and how access will be given.

OR

- ☐ Access is refused in full.

■ **Where access to the record or part of the record is refused:**
Inform the applicant:

In the case of a record that does not exist or cannot be located:

- ☐ Inform that the record does not exist or cannot be located quoting this provision; and,
- ☐ Provide a brief explanation.

OR

In the case of a record that exists and can be located:

- ☐ Explain the reasons for the refusal; and,
- ☐ Quote the specific provision(s) of FIPPA on which the refusal is based.

■ **Contact Information**

- ☐ Provide the title and business telephone number of an officer or employee of the public body who can answer the applicant's questions about the refusal.

■ **Complaint to Ombudsman**

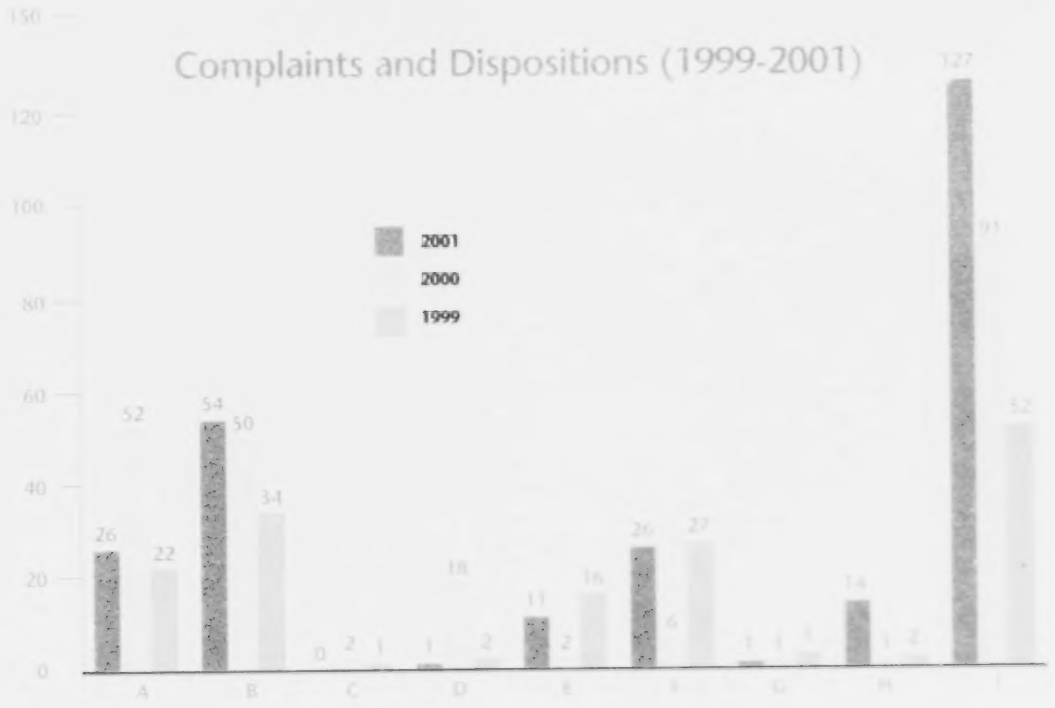
- ☐ Inform the applicant that a complaint about the refusal may be made to the Ombudsman, on the prescribed form, within 60 days and provide contact information for the Ombudsman.

Statistical Information

Complaints and Dispositions in 2001

Two hundred and sixty access and privacy complaints were received by our office in 2001. Of these, 133 were closed and 127 were carried forward to 2002. Our office also closed four cases carried over from 1999 and 57 carried over from 2000. In total, 194 complaint cases were closed in 2001.

The disposition of the 260 access and privacy complaints received in 2000 is shown below. The categories of disposition, labeled A to I on the bar graph and used throughout this Annual Report, are also explained below.



A = Supported or Partially Supported

Complaint fully/partially supported and, in the case of access complaints, access granted through informal procedures.

B = Not Supported

Complaint not supported at all.

C = Recommendation Made

All or part of complaint supported and recommendation made after informal procedures prove unsuccessful.

D = Discontinued by Ombudsman

Investigation of complaint stopped before finding is made.

E = Discontinued by Client

Investigation of complaint stopped before finding is made.

F = Declined

Upon making enquiries, complaint not accepted for investigation by Ombudsman, usually for reason of non-jurisdiction or premature complaint.

G = Assistance Rendered

Cases conducted under *The Ombudsman Act* or Part 4 of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* or *The Personal Health Information Act* which resulted in assistance being provided.

H = Information Supplied

Cases conducted under *The Ombudsman Act* or part 4 of *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* or *The Personal Health Information Act* which resulted in information (not requested records) being provided.

I = Pending

Complaint still under investigation as of January 1, 2002.

Source of Complaints

COMMUNITY	NUMBER
Anola	1
Brandon	3
Cormorant	1
Cross Lake	2
Dauphin	1
East St. Paul	2
Ethelbert	2
Gimli	1
Libau	16
Morden	1
Morris	1
Portage la Prairie	2
Rossendale	1
Selkirk	1
St. Norbert	1
Ste Rose	1
Steinbach	1
Winkler	1
Winnipeg	212
Winnipeg Beach	1
Red Deer (Alberta)	1
St. Albert (Alberta)	1
Prince Rupert (British Columbia)	1
Vancouver (British Columbia)	1
Station Forces Astra (Ontario)	1
Toronto (Ontario)	1
New Port Rickey (Florida)	1
Saint Paul (Minnesota)	1
TOTAL	**260**

Complaints Received in 2001 by Category and Disposition Under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act*

Department or Catagory	Total	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Infor-mation Supplied	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Public Body									
Agriculture & Food	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Conservation	11	-	1	-	-	5	2	-	3
Consumer and Corporate Affairs	5	-	-	-	-	3	-	-	2
Culture, Heritage and Tourism	3	1	-	-	-	-	1	-	1
Education, Training and Youth	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Family Services & Housing	7	-	1	-	-	1	-	-	5
Child & Family Services of Central Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Winnipeg Child and Family Services	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Finance	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Health	6	-	-	-	-	2	3	-	1
Industry Trade & Mines	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Intergovernmental Affairs	2	-	-	-	-	-	2	-	-
Justice	15	-	5	-	-	3	1	-	6
Labour & Immigration	5	-	-	-	-	2	-	-	3
Manitoba Hazardous Waste Corporation	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Manitoba Human Rights Commission	2	-	-	-	-	1	-	-	1
Manitoba Hydro	5	-	-	-	-	3	-	-	2
Manitoba Liquor Control Commission	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Manitoba Lotteries	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Transportation and Government Services	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Workers Compensation Board *	34	10	-	-	-	-	-	-	24
Local Public Body									
City of Brandon	2	-	-	-	-	-	-	-	2
City of Portage La Prairie	1	-	-	-	-	-	-	-	1
City of Winnipeg	45	10	2	1	-	12	5	-	15
Town of Hamiota	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Town of Winnipeg Beach	1	-	-	-	-	-	1	-	-
R.M. of Ethelbert	2	-	-	-	-	-	1	-	1
R.M. of Gimli	1	-	-	-	-	1	-	-	-
R.M. of Hamiota	1	-	-	-	-	1	-	-	-
R.M. of La Broquerie	1	-	-	-	-	1	-	-	-
R.M. of Richot	1	-	-	-	-	-	-	-	1
R.M. of St. Clements**	12	-	-	-	-	9	3	-	-
R.M. of Thompson	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Division Scolaire Franco-Manitobaine	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Evergreen School Division	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Seine River School Division	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Transcona Springfield School Division	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Brandon University	7	-	2	-	-	-	2	-	3
University of Manitoba ***	16	-	-	-	-	1	-	-	15
Winnipeg Regional Health Authority	4	-	-	-	-	-	2	-	2
Not a Public Body	3	2	-	-	-	-	-	-	1
Total	213	23	11	1	0	52	26	0	100

Note: *Of the 34 complaints, 33 were filed by one individual.
**Of the 12 complaints, all were filed by one individual.
***Of the 16 complaints, nine were filed by one individual and the other seven complaints were field by other individuals.

Complaints Received in 2001 by Category and Disposition Under *The Personal Health Information Act*

Department or Catagory	Total	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Public Body								
Family Services and Housing	1	-	-	-	-	-	-	1
Health	6	-	-	-	-	-	-	6
Manitoba Public Insurance	1	-	-	-	-	-	-	1
Workers Compensation Board	1	-	-	-	-	-	-	1
Local Public Body								
Interlake Regional Health Authority	2	-	-	-	-	-	-	2
Health Care Facility								
Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	1
Health Science Centre	1	-	-	-	-	-	-	1
Manitoba Clinic	1	-	-	-	1	-	-	-
Morden Medical Centre	1	-	-	-	-	-	-	1
Seven Oaks General Hospital	2	-	-	-	-	-	-	2
Health Professional								
Dentist	1	1	-	-	-	-	-	-
Medical Doctor	5	-	-	-	-	-	-	5
Optometrist	1	-	-	-	-	-	-	1
Psychiatrist	1	-	-	-	1	-	-	-
Psychologist	1	-	-	-	-	-	-	1
Unknown Trustee	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	**27**	**1**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**24**

Complaints Handled by The Access and Privacy Division in 2001 by Category and Disposition Under *The Ombudsman Act*

Department or Catagory	Total	Assist Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Infor-mation Supplied	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Eden Mental Health Centre	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Family Services and Housing	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Justice	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Legislative Assembly	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Public Insurance	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Winnipeg Clinic	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Non-Jurisdictional	3	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Total	**10**	**0**	**2**	**0**	**0**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**

Complaints Handled by The Access and Privacy Division in 2001 by Category and Disposition Under *Part 4 of FIPPA and PHIA (auditing, monitoring, informing and commenting)*

Department or Catagory	Total	Assist Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb)	Infor-mation Supplied	Not Supported	Supported or Partially Supported	Recomen-dation	Pending
Manitoba Association of Optometrists	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
College of Physicians & Surgeons	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Consumer & Corporate Affairs RTB	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Frontier School Division	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Health	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-
Justice	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Pediatric Cardiac Surgery Inquest	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	**10**	**0**	**2**	**0**	**0**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**

Complaints Carried Over from Previous Years by Category and Disposition

There were ninety-one access and privacy complaints carried over to 2001 from 2000, 22 from 1999 and 6 from 1998. Of these 119 complaints, fifty-eight were carried over to 2002 and sixty-one were concluded as follows.

Department or Catagory	Total	Declined	Discont. (Client)	Discont. (Omb.)	Not Supported	Supported or Part Supported	Recomm	Cmpleted	Assist. Rendered /Info. Sup.	Pending
The Freedom of Information and Protection of Privacy Act										
Public Body										
Agriculture and Food	1	-	-	-	-	1	-	-		-
(1998) Civil Service Commission	2	-	-	-	-	-	-	-		2
Conservation	9	-	-	-	-	-	2	-	-	7
Consumer and Corporate Affairs	3	-	-	-	1	-	-	-	1	1
(1999) Consumer and Corporate Affairs	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(1998) Consumer and Corporate Affairs	1	-	-	-	-	-	-	-		1
Culture Heritage and Tourism	3	-	-	-	1	-	-	-	-	2
*Education and Training	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Executive Council	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
(1999) Environment	1	-	-	-	-	-	-	-		1
Family Services & Housing	4	-	-	-	1	-	-	-	-	3
(1999) Family Services	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Child & Family Services of Manitoba	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Child & Family Services (Unidentified Region)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(1998) Finance	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(1999) Government Services	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(1999) Highways and Transportation	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Manitoba Hydro	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Industry Trade and Mines	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Intergovernmental Affairs	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Justice	10	-	-	-	5	2	-	-	-	3
(1999) Justice	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Manitoba Labour	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Lotteries Corporation	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Public Insurance	4	-	1	-	2	-	-	-	-	1
(1999) Natural Resources	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Workers Compensation Board	14	-	-	-	12	-	-	-	-	2
Local Public Body										
City of Winnipeg	8	-	-	-	4	1	-	-	-	3
(1999) City of Winnipeg	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(1998) City of Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
R.M. of Cartier	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
R.M. of Richot	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
R.M. of Rosser	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
R.M. of St. Clements	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
R.M. of Tache	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Seven Oaks General Hospital	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
The Personal Health Information Act										
Manitoba Health	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
**1999 Manitoba Justice	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Addictions Foundation of Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-		1
(1999) Manitoba Public Insurance	1	-	-	-	-	-	-	-		1
Winnipeg Regional Health Authority	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Local Government Body										
(1999) City of Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-		1
Health Care Facility										
(1999) Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	-		1
Grace General Hospital	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Health Sciences Centre	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Morden Medical Clinic	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Misericordia Health Centre	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
St. Boniface General Hospital	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Health Professional*										
Chiropractor	5	-	-	1	-	-	-	-	-	4
Medical Doctor	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Psychiatrist	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
The Ombudsman Act										
Health Care Facility										
Eden Mental Health Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
(1999) Rural Development	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Total	**119**	**0**	**4**	**1**	**36**	**12**	**4**	**1**	**3**	**58**

Note:

*This file was originally recorded in the 2000 Annual Report as a PHIA complaint, however, it is FIPPA complaint.

**This file was originally recorded in the 1999 and 2000 Annual Report as a FIPPA complaint, however, it is a PHIA complaint.

Legislation

The purpose of the Ombudsman's Office is to promote fairness, equity and administrative accountability through independent and impartial investigation of complaints and legislative compliance reviews. The basic structure reflects the two operational divisions of the Office:

- Access and Privacy Division, which investigates complaints and reviews compliance under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act and The Personal Health Information Act*.
- Ombudsman's Division, which investigates complaints under *The Ombudsman Act* concerning any act, decision, recommendation or omission related to a matter of administration, by any department or agency of the provincial government or a municipal government.

A copy of the Acts mentioned above can be found on our web site at www.ombudsman.mb.ca

Ombudsman Manitoba

Accès à l'information et protection de la vie privée

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, piece 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

mars 2003

Monsieur George Hickes
Président
Assemblée législative du Manitoba

Monsieur le Président,

Conformément aux paragraphes 58(1) et 37(1) respectivement de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, je suis heureux de vous présenter le quatrième rapport annuel de l'ombudsman, prévu par ces deux lois, pour l'année civile qui s'étend du 1er janvier au 31 décembre de l'an 2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

L'ombudsman du Manitoba,

B Tuckett

Barry E. Tuckett

TABLE DES MATIÈRES

Page

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA 4

REVUE DE L'ANNÉE 7

Introduction 8
Aperçu des dispositions législatives 9
Rôle de l'ombudsman 10
Dossiers sur l'accès à l'information 12
Dossiers sur la protection de la vie privée 14
Le respect de la loi 16
Recommandations formulées par l'ombudsman en 2001 19
Décision de la Cour 21
En conclusion 22
Annexe 1 – Graphiques 23
Annexe 2 – Aide-mémoire :
Éléments d'une réponse complète en vertu de l'article 12 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* 27

RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES 28

Plaintes et décisions rendues en 2001 29
Source des plaintes 30
Plaintes reçues en l'an 2001 par catégorie et décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* 31
Plaintes reçues en l'an 2001 par catégorie et décision rendue en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* 32
Plaintes traitées par la division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée en l'an 2001 par catégorie et décision rendue en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* 32
Plaintes traitées par la division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée en l'an 2001 par catégorie et décision rendue en vertu des parties 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (vérification, contrôle, renseignement du public et commentaires) 32
Plaintes reportées d'années précédentes par catégorie et décision rendue 33

Personnel en 2001

Division Accès à l'information et protection de la vie privée :

Peter Bower
Directeur général

Gail Perry
Directrice, Examen de conformité

Nancy Love
Directrice, Vérification de conformité

Valerie Gural
Chargée des vérifications de conformité

Debbie Haddad
Chargée des vérifications de conformité

Carol Markusoff
Chargée des vérifications de conformité

Darren Osadchuk
Chargé des vérifications de conformité

Aurele Teffaine
Chargé des vérifications de conformité

Katherine Wong
Chargée des vérifications de conformité

Division Ombudsman :

Donna M. Drever
Ombudsman adjointe

Corinne Caron
Enquêteuse principale

Cheryl Ritlbauer
Enquêteuse principale

Linda Barker
Enquêteuse

Robert W. Gates
Enquêteur

Kris Ramchandar
Enquêteuse

Wanda Slomiany
Enquêteuse

Jack Mercredi
Préposé à l'accueil et enquêteur

Bureau de Brandon :

Janet Wood
Enquêteuse principale

Mel Holley
Enquêteur

Sharon Krakowka
Préposée à l'accueil et chef de bureau

Administration :

Laura Foster
Chef de bureau

Helen Hicks
Commis au soutien administratif

Jacquie Laberge
Aide à l'accueil

Felicia Palmer
Commis au soutien administratif

Message de l'ombudsman

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

En raison d'une charge de travail de plus en plus importante nous causant des retards, nous n'avons pu terminer dans de plus brefs délais le rapport annuel 2001 de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de l'ombudsman. En 2001, nous avons reçu 260 plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP), ce qui représente une augmentation de 16 % par rapport à l'année précédente. Depuis 1997, le nombre des plaintes reçues a augmenté de 270 %. Bien que nous ayons fermé 194 dossiers en 2001, 185 dossiers ont été reportés à l'an 2002.

Nous continuons à chercher des moyens de réduire les retards sans pour autant compromettre l'intégrité de nos enquêtes. À titre d'exemple, nous avons créé une liste de vérification pour les organismes publics afin de leur rappeler les éléments à inclure lorsqu'ils répondent à des demandes de renseignements. Nous avons constaté que les réponses incomplètes demandent inutilement plus de temps et d'efforts de la part du personnel de nos bureaux qui examine les plaintes relatives à l'accès à l'information et de la part du personnel d'accès à l'information des organismes publics concernés.

Nous élaborons également un outil d'auto-évaluation du degré de respect de la vie privée à l'intention des organismes soumis aux dispositions de la LAIPVP et de la LRMP. Cet outil aidera sans doute les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux personnels à déterminer leur degré de respect des dispositions législatives, ce qui aidera à réduire le nombre d'atteintes à la vie privée et le nombre de futures plaintes déposées à nos bureaux.

Bien qu'il soit important d'examiner dans les plus brefs délais possibles les plaintes et les préoccupations du public relatives à ses droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, il faut aussi reconnaître le besoin de consacrer du temps et des ressources aux autres fonctions et obligations de l'ombudsman qui s'ajoutent aux enquêtes sur les plaintes, notamment :

- commenter les projets ou les programmes législatifs des organismes publics et des dépositaires de renseignements médicaux personnels qui influent sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
- commenter les répercussions de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels en vue du couplage de documents ou le recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.

L'ombudsman a également les pouvoirs et les fonctions suivantes : renseigner le public au sujet des lois, sensibiliser le public aux questions touchant aux droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, et présenter un rapport annuel à l'Assemblée législative.

Il nous est difficile, en raison de nos ressources limitées, d'équilibrer nos charges de travail complexes et nos priorités. Malheureusement, il nous est impossible de satisfaire tout le monde lorsque les gens expriment à juste titre leurs inquiétudes par rapport aux retards dans le traitement de leurs préoccupations et de leurs problèmes individuels. À mon avis, même si nous travaillons à améliorer le service que nous fournissons aux députés provinciaux, au public et au gouvernement, il nous faut de la part du gouvernement et de l'Assemblée législative un engagement pratique et concret envers les objectifs et la valeur de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et le rôle de surveillance de l'ombudsman.

Un mot sur les questions d'accès à l'information

Dans le rapport annuel 2000, nous avions exprimé nos préoccupations au sujet des questions suivantes : les règlements de plaintes retardés par de nombreuses prorogations de délai prises par des organismes publics; les modifications apportées au processus de coordination des demandes d'accès à l'information; les réponses insuffisantes du gouvernement aux demandes d'information qui ont entraîné le dépôt d'un volume sans précédent de plaintes à notre bureau. Notre expérience en 2001 semblait indiquer une amélioration perceptible. Nous avons aussi constaté que la plupart des ministères et des organismes gouvernementaux ont continué à maintenir un excellent niveau de respect du temps de réponse prévu par la loi pour les demandes d'accès. En outre, le nombre de plaintes relatives à l'accès à l'information et en rapport avec la LAIPVP était, en regard du nombre de demandes de renseignements, inférieur à celui des années précédentes. Nous avons également appuyé les décisions des organismes publics du gouvernement provincial plus souvent que par les années précédentes. Cette tendance est certainement encourageante.

Un mot sur les questions de protection de la vie privée

L'honorable juge à la Cour suprême Gérard V. La Forest, maintenant retraité, a écrit des propos influents en 1998 en ce qui concerne la protection de la vie privée, la liberté et la société canadienne, dans le cadre du cas R. c. Dyment :

> « Fondée sur l'autonomie morale et physique de la personne, la notion de vie privée est essentielle à son bien-être. Ne serait-ce que pour cette raison, elle mériterait une protection constitutionnelle, mais elle revêt aussi une importance capitale sur le plan de l'ordre public. L'interdiction qui est faite au gouvernement de s'intéresser de trop près à la vie des citoyens touche à l'essence même de l'État démocratique. »

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux du Canada ont adopté une loi servant de cadre juridique aux politiques et aux pratiques essentielles en matière de collecte, d'utilisation, de transmission, de conservation et de sécurité des renseignements personnels d'un particulier identifiable. La législation respecte les droits fondamentaux d'un particulier en ce qui concerne la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Dans des rapports annuels précédents, nous avions fait allusion aux défis résultant d'un environnement technologique en constante mutation. En raison de cette réalité, de nouvelles dimensions, possibilités et exigences influent sur l'administration de la collecte, l'utilisation, la communication et la protection de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels, et sur le respect du droit à la protection de la vie privée des particuliers. Les documents de travail de 1996 du gouvernement du Manitoba, qui portaient sur la nouvelle législation proposée en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, reconnaissaient que les progrès de la technologie de l'information permettent à un

nombre de plus de plus important de personnes d'accéder à une foule d'informations. Bien que cette technologie offre de nombreux avantages, certaines personnes craignent que la protection de leur vie privée soit menacée par le volume énorme des informations auxquelles on peut avoir accès ou qui peuvent être liées entre elles. On a souligné que la nouvelle législation avait pour but de permettre l'évolution de la technologie tout en assurant le respect des droits relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. De nos jours, les défis, les responsabilités et, assurément, les perspectives deviennent de plus en plus importants en raison des rapides progrès technologiques.

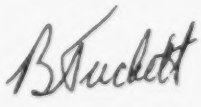
Les mesures de sécurité antiterroristes qui ont été prises à la suite des événements tragiques du 11 septembre 2001 font également obstacle aux droits relatifs à la protection de la vie privée, car elles pourraient avoir d'importantes répercussions sur les droits fondamentaux des personnes en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Les commissaires à la protection de la vie privée fédéral et provinciaux et les défenseurs de la vie privée ont sonné l'alarme face non pas à des mesures antiterroristes justifiables, mais plutôt aux réactions excessives possibles et à l'adoption de mesures enfreignant les droits relatifs à la protection de la vie privée, mesures n'ayant aucune efficacité dans la lutte contre le terrorisme ou ne visant pas à assurer la sécurité des personnes.

Le droit à la protection de la vie privée est un élément fondamental des sociétés démocratiques. À mon avis, on peut facilement établir une corrélation entre l'absence de la protection de la vie privée et l'absence de la démocratie ou d'un sens de la liberté. La protection de la vie privée n'est toutefois pas un droit absolu. Il faut trouver un juste équilibre entre les droits relatifs à la protection de la vie privée et les autres droits et intérêts du public.

Je fais ces commentaires en tenant compte des questions soulevées par la prolifération de caméras de surveillance, la proposition visant l'établissement de tests anti-drogue faits au hasard dans les écoles, l'installation de caméras dans les taxis, la possibilité de créer ou de lier d'énormes bases de données contenant des renseignements personnels pour les inforoutes dans le domaine de la santé, l'introduction de cartes d'identité nationales, etc.

À mon avis, il faut davantage sensibiliser le public et il faut plus de transparence dans les organismes gouvernementaux en ce a trait à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, afin que les particuliers puissent jouer un rôle important dans les discussions et les décisions qui influent sur la protection de leur vie privée, de leurs renseignements personnels et de leurs renseignements médicaux personnels. Les questions de protection de la vie privée occupent une place de plus en plus importante dans la société. Il est essentiel que le gouvernement, le secteur privé, les commissaires à la protection de la vie privée et les ombudsmans fassent preuve de leadership et d'engagement en ce qui concerne la protection de la vie privée, et ce, dans le but de gagner ou de maintenir la confiance du public et de rassurer les particuliers quant à la mise en valeur et au respect de leurs droits.

Nous prévoyons être appelés de plus en plus souvent à commenter des questions se rapportant à la protection de la vie privée dans le cadre de la législation manitobaine y afférente. Nous espérons jouer un rôle bénéfique en ce qui a trait à la sensibilisation du public et nous espérons également contribuer de façon importante aux discussions sur la protection de la vie privée.



Barry E. Tuckett

REVUE DE L'ANNÉE

REVUE DE L'ANNÉE

INTRODUCTION

Dans notre dernier rapport annuel, la section Revue de l'année mettait en relief cinq événements d'un intérêt particulier pour les législateurs et ceux et celles qu'ils représentent en ce qui a trait aux droits du public en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

La première date marquait l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2001, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), une loi fédérale qui régit la façon dont on collecte, utilise et divulgue les renseignements personnels, n'importe où au Canada, par des organismes privés dans le cadre de leurs activités commerciales. Cette proclamation a eu lieu au début de la période couverte par notre rapport annuel 2001. Le second événement a eu lieu un an plus tard, le 1er janvier 2002, date à laquelle les renseignements personnels sur la santé qui s'inscrivent dans le cadre le la LPRPDE ont été identifiés, le cas échéant.

Après ces deux événements, la cinquième date importante que nous avons mentionnée reste à venir : à partir du 1er janvier 2004, la LPRPDE régira la façon dont on recueille, utilise et divulgue les renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales au Manitoba, y compris dans les secteurs relevant de la province, à moins que la Province n'introduise entre temps des mesures législatives similaires.

Cette question est cruciale pour les entreprises et certains organismes de la province. L'expérience au niveau fédéral a bien montré l'importance d'assurer la planification et la préparation de la mise en application de ces nouvelles mesures législatives de gestion des renseignements personnels dans le secteur privé.

Au moment de la rédaction du présent rapport, le gouvernement du Manitoba n'a pas encore choisi la voie qu'il prendra : mettre en place des mesures législatives similaires ou simplement faire appliquer la législation fédérale.

Les troisième et quatrième dates signalées dans le rapport annuel précédent étaient les dates légales d'échéance pour que la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (au plus tard le 11 décembre 2002) et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (au plus tard le 4 mai 2002) fassent l'objet de révisions globales et de consultations publiques.

Comme il était prévisible, ces révisions n'ont pas été entreprises au cours de l'année 2001, bien que nous ayons eu des raisons de penser que l'amorce du processus était imminente, le gouvernement l'ayant annoncé dans un communiqué daté du 19 mai 2000. Par conséquent, nous avions fait une observation dans le rapport annuel 2000 qui vaut la peine d'être répétée, étant donné que les révisions législatives n'ont pas encore été entreprises :

> *La révision des lois qui régissent des droits aussi fondamentaux que ceux qui permettent l'accès à l'information et la protection de la vie privée est toujours un grand moment dans une démocratie.*

APERÇU DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

Comme nous avons exposé les objectifs de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) dans notre rapport annuel précédent, nous avons jugé à propos de présenter un bref aperçu des deux lois qui feront l'objet de consultations publiques et d'une révision de l'Assemblée législative.

Les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée au Canada et dans les autres pays se fondent sur deux droits fondamentaux :

- le droit d'accès aux renseignements que possèdent les organismes publics, y compris les renseignements personnels sur les particuliers, sous réserve de quelques exceptions bien précises;
- le droit à la protection des renseignements personnels recueillis, conservés, utilisés et communiqués.

Le Bureau de l'ombusdman enquête sur les plaintes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée déposées en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. Le Bureau peut également examiner les activités de ceux qui sont tenus de respecter les droits que confèrent ces lois.

LES LOIS

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)

La LAIPVP est entrée en vigueur le 4 mai 1998 et régissait au départ uniquement les ministères et organismes gouvernementaux. Elle a ensuite été étendue à la Ville de Winnipeg, un organisme public local, le 31 août 1998. Depuis le 3 avril 2000, tous les organismes publics locaux ont été assujettis à la LAIPVP, notamment les organismes d'éducation et de soins de santé, ainsi que les organismes d'administration locale.

La LAIPVP régit l'accès à l'information relevant des organismes publics et établit les exigences que ceux-ci doivent respecter pour assurer la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent dans leurs dossiers.

Les organismes publics sont :

- les ministères du gouvernement provincial, les cabinets des ministres, le bureau du Conseil exécutif (Cabinet) et les organismes gouvernementaux, y compris certains conseils, certaines commissions et autres instances;
- les organismes d'administration locale, comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts d'administration locale, les districts d'aménagement et les districts de conservation;
- les organismes d'éducation, comme les divisions scolaires, les universités et les collèges;
- health care bodies such as hospitals and regional health authorities.

Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)

La LRMP est entrée en vigueur le 11 décembre 1997. Elle donne le droit aux particuliers d'avoir accès à leurs renseignements médicaux personnels contenus dans les dossiers des dépositaires et exige que ceux-ci assurent la protection de ces renseignements.

Les dépositaires sont :

- les professionnels de la santé comme les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes et les chiropraticiens;
- les établissements de soins de santé comme les hôpitaux, les centres médicaux, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires;
- les organismes de services de santé qui fournissent des soins conformément à une entente établie avec un dépositaire;
- les organismes publics définis dans la LAIPVP.

La Loi sur l'ombudsman

Même s'il n'y a pas de révision légale prévue pour cette loi, nous la mentionnons dans le présent rapport puisqu'elle entre en jeu de temps à autre dans les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Lorsque, pour des raisons de compétence, des plaintes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée ne sont pas du ressort de la LAIPVP et la LRMP, mais relèvent de la *Loi sur l'ombudsman*, le Bureau les examinera en vertu de cette loi. De telles situations se produisent entre autres lorsque l'organisme qui fait l'objet d'une plainte n'est pas assujetti aux mesures législatives sur l'accès aux renseignements personnels et la protection de la vie privée.

Selon les attributions que lui confère la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman a le pouvoir d'enquêter au sujet de plaintes concernant l'administration par les organismes et ministères du gouvernement provincial et les municipalités lorsqu'une personne soutient que ses droits ont été lésés. Cette loi est entrée en vigueur en 1970 et s'applique depuis 1997 à toutes les municipalités à l'exception de la Ville de Winnipeg qui y est soumise depuis le 1er janvier 2003.

RÔLE DE L'OMBUDSMAN

La LAIPVP et la LRMP prévoient la tenue d'un examen indépendant des décisions prises par les organismes publics et les dépositaires en vertu de ces lois. L'ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative qui est investi de pouvoirs d'enquête étendus. En vertu de ces deux lois, l'ombudsman a notamment la responsabilité d'enquêter sur les plaintes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée et des renseignements médicaux personnels. De plus, l'ombudsman détient le pouvoir de contrôler et de garantir l'observation des lois qui lui confèrent ses attributions.

Plaintes

Il est possible de déposer une plainte en vertu de la partie 5 de la LAIPVP ou de la LRMP si, par exemple, une personne estime qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas accédé à sa demande de consultation de renseignements dans les délais fixés par ces lois;
- a refusé de lui donner accès à un renseignement consigné, comme elle l'avait demandé;
- lui a fait payer une somme déraisonnable ou non autorisée pour lui donner accès à l'information;
- a refusé de corriger un renseignement personnel ou un renseignement médical personnel la concernant, comme elle l'avait demandé;
- a rassemblé, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels la concernant, contrevenant ainsi au droit du public à la protection de la vie privée.

De plus, l'ombudsman peut entreprendre une enquête ou examiner toutes questions relatives à ces lois s'il juge qu'il y a des motifs valables de le faire.

Toute personne qui a reçu un rapport de l'ombudsman au sujet d'une plainte déposée à la suite du refus de communiquer un renseignement, et qui n'a pas reçu le renseignement en question, peut interjeter appel auprès de la Cour du Banc de la Reine. Dans certaines circonstances, l'ombudsman peut intervenir à titre de partie à un appel, ou interjeter appel lui-même au nom du demandeur.

Examens

Les parties 4 de la LAIPVP et de la LRMP confère à l'ombudsman, entre autres attributions, le pouvoir de faire enquête sur les plaintes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. L'ombudsman peut notamment :

- procéder à des enquêtes et à des vérifications et faire des recommandations pour contrôler et garantir l'observation de la LAIPVP et de la LRMP;
- renseigner le public au sujet de la LAIPVP et de la LRMP et recevoir ses commentaires au sujet de leur application;
- commenter les répercussions qu'ont les projets législatifs ou les programmes prévus d'organismes publics ou de dépositaires sur l'accès aux renseignements ou sur la protection de la vie privée;
- commenter les répercussions sur la protection de la vie privée de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels dans le couplage de documents, ou les répercussions du recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels.

Les enquêtes et les examens sont menés en privé et de façon aussi officieuse que possible. Cependant, lorsqu'il mène des enquêtes relatives à la LAIPVP et à la LRMP, l'ombudsman jouit de tous les pouvoirs et protections conférés à un commissaire en vertu de la partie V de la *Loi sur la preuve au Manitoba*. De par la Loi, l'ombudsman a le pouvoir d'assigner des témoins à comparaître et de recevoir des témoignages sous serment.

Établissement de rapports

La LAIPVP et la LRMP contiennent de multiples exigences concernant la communication des données et la responsabilité. Pour ainsi dire tous les dossiers et toutes les questions qui font l'objet d'une enquête, d'une vérification ou d'un suivi formels entraînent la production d'un rapport sur les conclusions de l'ombudsman, qui présente des recommandations le cas échéant. Le rapport est envoyé aux parties en cause, soit au plaignant, à l'organisme public ou au dépositaire, et parfois à d'autres parties selon les circonstances. En vertu de la LRMP, si le plaignant ne s'y oppose pas, le Bureau de l'ombudsman peut aussi renvoyer l'affaire et remettre son rapport à un organisme de réglementation des professions de la santé.

Ces lois confèrent aussi au Bureau de l'ombudsman le mandat de renseigner le public à leur sujet, de publier, dans l'intérêt du public, des rapports spéciaux et de présenter un rapport annuel à l'Assemblée législative sur les activités du Bureau relativement à ces lois.

Dans ses rapports présentés à l'Assemblée législative, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de montrer de façon générale le degré de respect des mesures législatives et les tendances montrées au cours de l'année à ce sujet de la part de tous les organismes qui sont régis par ces lois, y compris le Bureau lui-même.

DOSSIERS SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

En 2001, il n'y a pas eu d'accumulation particulière de dossiers sur l'accès à l'information qui suggèrerait un thème ou une question critique. Quoi qu'il en soit, un grand nombre de situations précises se sont produites, qui ont mis en évidence le besoin constant d'un engagement clair, de la part de certains organismes publics provinciaux et locaux, et de certains dépositaires de renseignements médicaux personnels, envers les valeurs et les principes inclus dans les dispositions législatives en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Même parmi les organismes qui ont une vaste expérience des dispositions législatives, il y a un besoin continuel de sensibilisation, de formation et d'éducation qu'il faudra mettre en pratique au moment de traiter des dossiers sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Dans certains cas, en particulier parmi les dépositaires de renseignements médicaux personnels, nous avons constaté que certains organismes ne possédaient qu'une connaissance minimale des mesures législatives. Nous avons profité de l'occasion pour les renseigner sur les principes et les particularités des lois, et pour les aider à résoudre les demandes déposées au Bureau de l'ombudsman. De plus, juste le passage normal du personnel à d'autres tâches ou les départs à la retraite ont suffi à faire ressortir le besoin qu'il y a à préserver et à actualiser la connaissance de la LAIPVP et de la LRMP.

Volume des demandes d'accès à l'information

Le changement le plus évident dans les données statistiques disponibles sur les demandes d'accès à l'information s'est produit à la suite de l'inclusion des organismes publics locaux dans la LAIPVP en avril 2000.[1] Les organismes d'administration locale, d'éducation et de soins de santé se sont alors joints aux organismes publics du gouvernement provincial qui étaient régis par la LAIPVP depuis son adoption en 1998.

Au cours de l'année 2000, les organismes publics locaux ont reçu 291 demandes d'accès aux documents. En 2001, ce nombre est passé à 542 demandes, desquelles 153 ont été présentées à la Ville de Winnipeg. Les organismes et les ministères provinciaux ont reçu 553 demandes en 2000, tandis qu'ils en ont reçu 667 en 2001.[2]

Une augmentation substantielle du nombre de demandes a été enregistrée dans les deux catégories d'organismes, particulièrement dans le cas des organismes publics locaux, mais il faut souligner qu'à la fin de l'année 2001, il y avait au total 398 organismes publics locaux soumis à la LAIPVP, desquels un peu plus de la moitié étaient des administrations locales. La base de données statistiques sur les organismes publics locaux n'existe pas depuis assez longtemps pour qu'on puisse discerner une tendance dans le nombre de demandes d'accès. D'autre part, en 2001, on a pu remarquer que le nombre de demandes d'accès à l'information présentées au gouvernement provincial avait augmenté au cours des trois dernières années, mais qu'il avait diminué de 1996 à 1998.

---

[1] La Ville de Winnipeg a été soumise à la LAIPVP à la fin du mois d'août 1998.

[2] Ces statistiques ainsi que diverses statistiques présentées dans le présent rapport sur les demandes d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP proviennent des rapports annuels publiés par Culture, Tourisme et Patrimoine Manitoba. Ces rapports présentent un portrait plus détaillé des activités qui relèvent de la LAIPVP et peuvent être consultés à partir de l'année 1998 sur le site Web du ministère à l'adresse suivante : http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.html.

Temps de réponse aux demandes d'accès à l'information

Les coordonnateurs et les agents de l'accès à l'information jouent un rôle crucial dans le processus de traitement des demandes d'information. De multiples facteurs peuvent contrecarrer les efforts raisonnables déployés en vue d'accomplir le devoir du responsable d'un organisme public, qui est de prêter assistance à l'auteur de la demande et de lui répondre sans délai de façon ouverte, précise et complète, comme l'indiquent les dispositions législatives. Parmi ces facteurs, citons la complexité de la demande ou des demandes d'information, le caractère délicat des renseignements en cause, le volume de demandes présentées à un moment donné et la disponibilité des ressources. Peu d'organismes soumis aux mesures législatives disposent ou auraient besoin de personnel à temps plein chargé de répondre aux demandes d'accès à l'information, mais tous doivent souscrire pleinement à l'esprit, aux objectifs et au sens des dispositions législatives, et s'assurer d'avoir à leur disposition les compétences et les ressources nécessaires au moment opportun.

En 2001, les organismes et les ministères provinciaux ont continué de maintenir un niveau élevé de conformité aux exigences législatives en matière de demandes d'accès. Quatre-vingt-neuf p. cent des demandes ont obtenu une réponse dans un délai de 30 jours, 9 p. cent des demandes dans un délai de 60 jours, et le temps de réponse ne respectait pas les délais prescrits dans 1 p. cent des cas (voir l'Annexe 1, graphique 1).Cela place sans doute le Manitoba parmi les tout premiers au Canada à obtenir un taux de rendement aussi élevé en ce qui concerne cet indicateur.[3] Selon les statistiques contenues dans le rapport annuel 2001 sur la LAIPVP publié par Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba, ce niveau de conformité a été atteint par la majorité des organismes publics locaux qui ont fourni des données sur cette activité.

Accès à l'information total ou partiel

La « perfection » dans un régime d'accès prévu par la Loi n'équivaudra jamais à un taux de 100 % de communication de l'information aux demandeurs. Les lois en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée contiennent des exceptions obligatoires et facultatives qui entraînent un taux normalement moins élevé dans plusieurs cas. En fait, même si cela se produit assez rarement, de telles exceptions peuvent faire en sorte qu'aucun, ou pratiquement aucun, renseignement de fond ne soit communiqué. Quoi qu'il en soit, nous gardons à l'esprit l'observation d'un journaliste selon qui le fait de ne pas fournir d'information est de l'information en soi.

En 1990, lors du premier jugement rendu en vertu de la *Loi sur la liberté d'accès à l'information du Manitoba*, le juge Oliphant, de la Cour du Banc de la Reine, a émis un principe clair que soutient également la LAIPVP :

> *[Les exemptions] doi[ven]t être strictement interprétée[s]. Pour qu'une exemption s'applique, le document doit entrer tout à fait dans les limites de l'exemption.* [4]

---

[3] Dans notre rapport annuel 2000, nous avons pu dégager un contexte dans lequel s'inscrit le rendement du Manitoba dans ce domaine en comparaison avec plusieurs autres provinces du Canada d'après une étude de Alasdair Roberts intitulée Limited Access: assessing the health of Canada's Freedom of Information Laws (Kingston, Queen's University School of Policy Studies, 1998). Il est possible de consulter le rapport à l'adresse suivante : http://faculty.maxwell.syr.edu/asroberts/documents/limitedaccess.pdf. Il n'existe aucune étude nationale plus récente qui permet trait une comparaison actuelle.

[4] La *Loi sur la liberté d'accès à l'information*, qui a été remplacée par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* en 1998, utilisait le terme exemption au lieu du terme exception employé dans la LAIPVP. On peut considérer que ces deux mots ont un sens analogue.

Il a aussi écrit ce qui suit :

> *L'importance accordée par les législateurs au droit du public d'avoir accès aux documents du gouvernement est mise en relief, je crois, par le fait que le responsable du ministère est chargé d'établir si le demandeur a ou non le droit d'accéder à l'information.*[1]

Les exceptions obligatoires doivent être respectées, et ni le tribunal ni l'ombudsman ne peuvent exiger la communication de renseignements considérés comme faisant partie des exceptions précises et limitées dans la Loi.

Les exceptions facultatives à la communication en vertu des dispositions législatives sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont, comme leur nom l'indique, facultatives. L'exercice d'un pouvoir discrétionnaire suppose un choix. La raison d'être même d'un bureau d'ombudsman est de chercher à savoir quels facteurs ont été considérés au moment de prendre une décision afin d'en arriver à une opinion éclairée comme l'exige son mandat. Il n'est pas valable de dire simplement qu'un choix s'est offert et que la décision a été prise de manière arbitraire ou sans avoir bien évalué la situation.

L'an dernier, dans la section des dossiers sur l'accès à l'information, nous avons observé ce qui était, nous l'espérons, le début d'une tendance à la hausse en ce qui concerne le pourcentage de décisions rendues par les organismes et les ministères provinciaux autorisant un accès total ou partiel aux documents demandés. Ce pourcentage a atteint 68 % en 2000, après avoir subi en 1999 une chute de plus de 20 % au-dessous de la moyenne des huit années précédentes. En 2001, le pourcentage, établi à 67%, demeure essentiellement le même. (Voir l'Annexe 1, graphique 2.)

Les organismes publics locaux, à savoir les administrations locales et les établissements d'éducation et de soins de santé, ont accordé l'accès en totalité ou en partie aux documents en ce qui concerne 80 % des demandes traitées en 2001, ce qui représente une baisse de 9 % par rapport au pourcentage que ces organismes ont atteint pendant les neuf mois de mise en application de la LAIPVP, en 2000. La base de statistiques n'est cependant pas assez importante pour indiquer l'émergence d'une tendance.

DOSSIERS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Dans notre rapport annuel de l'an dernier, nous faisions remarquer les bienfaits mais aussi les risques qu'a apportés au public l'augmentation extraordinaire des capacités et des possibilités d'utilisation des outils électroniques pour traiter, manipuler et communiquer, sans qu'il n'y ait ni limites ni frontières, d'énormes quantités de données. Ces questions font de plus en plus l'objet d'études au niveau national et international, en particulier en ce qui a trait aux outils de surveillance qui ont été mis au point et utilisés, et qui se sont répandus dans le monde entier à une vitesse surprenante et parfois même déconcertante.

À la suite du choc initial et du deuil causés par les attaques tragiques et révoltantes dont le World Trade Center a été l'objet le 11 septembre 2001, il s'est produit ce qu'on pourrait considérer comme une accalmie marquant un certain respect ou un état de choc de la part de

[1] With the refinement of information privacy as a legal right rather than an exemption from access, FIPPA introduced distinct "burden of proof" provisions for personal and non-personal information (section 70), but they do not change the basic access principle articulated by Justice Oliphant.

ceux et celles qui redoutent l'accroissement de la surveillance et ses conséquences sur les droits à la protection des renseignements personnels.

À peine six semaines après les attaques, le Congrès des États-Unis a adopté une loi intitulée USA PATRIOT Act.[6] Au moment de rédiger ce rapport, des débats intensifs ont repris aux États-Unis au sujet des abus potentiels et, selon certains, des abus actuels des pouvoirs de surveillance conférés par cette loi à la suite de l'accroissement des pouvoirs permettant de mener ces activités et de la réduction des freins et des contrepoids exercés sur ces pouvoirs, y compris le contrôle du respect des lois. La citation qui suit exprime bien le ton de quelques-uns des aspects du débat. Elle a été prononcée au 18e siècle par le « père fondateur » des États-Unis, Benjamin Franklin : « Ceux qui sont prêts à sacrifier un peu de liberté en échange d'un peu de sécurité ne méritent ni l'une ni l'autre. »

La réaction du Canada aux attaques terroristes a eu pour effet de soulever ces mêmes questions de protection de la vie privée. De manière générale, les préoccupations portaient principalement sur les mêmes points en ce qui a trait aux limites de la collecte, de l'utilisation, de la communication et du stockage de renseignements personnels. En particulier, au risque de simplifier la question à l'excès, des doutes ont été émis à savoir si les renseignements recueillis en vue de garantir et renforcer la sécurité de la population n'allaient pas être utilisés à d'autres fins de façon arbitraire et sans raison justifiable.

Dans un tel contexte, il a été soutenu que toute initiative pour restreindre ou limiter la vie privée devrait être soumise à un test de rationalité : il doit être démontré qu'une initiative est nécessaire à la satisfaction d'un besoin précis, cette initiative doit répondre à ce besoin efficacement, la perte de confidentialité doit être proportionnelle au bénéfice obtenu et il ne doit exister aucune autre façon d'atteindre le même objectif tout en respectant davantage la confidentialité.

Dans un monde quasi sans frontière où la transmission d'information se fait presque instantanément, il est crucial de comprendre l'environnement élargi dans lequel entrent en jeu les mesures législatives du Manitoba en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, car ce qui se passe à un endroit peut avoir des conséquences sur ce qui se passe ailleurs. Cela met en relief ce que nous avons exprimé dans notre rapport spécial présenté à l'Assemblée législative qui s'intitulait Arrêt sur image - La protection de la vie privée en septembre 1999,[7] à l'effet que le caractère hautement individuel de la vie privée soutiendrait le principe voulant que la protection de la vie privée la plus efficace soit le résultat de la surveillance attentive d'un public bien informé.

Le nombre de plaintes concernant la protection de la vie privée déposées à notre bureau a augmenté en 2001, une augmentation qui reflète la hausse générale de 16 % de l'ensemble des plaintes déposées en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. La proportion relative de dossiers concernant la protection de renseignements personnels par rapport aux dossiers sur l'accès à l'information demeure à peu près la même, et représente environ 22 % du nombre total des dossiers, si l'on garde à l'esprit que la majeure partie de nos activités de vérification, de contrôle et d'information du public se concentre sur des questions de protection des renseignements personnels (voir l'Annexe 1, graphique 4).

Les plaintes concernant la protection des renseignements personnels portaient sur une grande variété de traitements prétendument inadéquats de renseignements personnels et de

[6] *Le titre abrégé de la loi est : Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act of 2001.*

[7] *Ce rapport peut être consulté en ligne sur le site Web suivant : http://www.ombudsman.mb.ca/reports/snapshot.htm.*

renseignements médicaux personnels y compris la collecte, l'utilisation, la communication, la protection, la correction, l'exactitude, la conservation et la destruction, de même que les avis et consentements relatifs à des renseignements.

LE RESPECT DE LA LOI

Indicateurs statistiques

Nous avons fait remarquer précédemment que les statistiques recueillies auprès des organismes publics soumis aux dispositions de la LAIPVP sont plus détaillées que les statistiques obtenues des organismes régis par la LRMP pour ce qui est des dépositaires de renseignements médicaux personnels. Les données collectées conformément à la LAIPVP sont publiées annuellement sous l'autorité du ministre de Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba, qui est chargé de cette loi. La LRMP ne contient pas une telle obligation législative de responsabilité, ce qui reflète probablement l'orientation quelque peu différente des deux lois et l'impossibilité apparente ou évidente d'obtenir des niveaux comparables d'information de la part de certaines catégories de dépositaires de renseignements médicaux personnels.

Ces dissemblances ont un effet sur la structure et le contenu de nos rapports annuels puisque nous disposons de différentes bases de données sur lesquelles former nos opinions et nos commentaires. De ce fait, nos rapports annuels fournissent des commentaires sur les tendances et les résultats relatifs aux organismes publics régis par la LAIPVP à partir de données plus nombreuses que dans le cas des dépositaires soumis à la LRMP. Pour celle-ci, nous utilisons principalement la méthode de la présentation de cas particuliers, c'est-à-dire que nous faisons des observations relatives à des situations particulières comme preuve des circonstances.

Les cibles des plaintes

En 2001, les changements les plus marquants par rapport aux cibles des plaintes sont l'augmentation du pourcentage total de plaintes dirigées contre les organismes publics locaux de 21 % à 40 %, et la chute de 47 % à 31 % du pourcentage de plaintes dirigées contre les ministères provinciaux. Le pourcentage de plaintes portées contre les organismes provinciaux reste inchangé, à 19 %. Le pourcentage de plaintes dirigées contre des établissements de soins de santé a chuté, passant de 6 % à 2 % du total des plaintes, et le pourcentage de plaintes contre les professionnels de la santé est passé de 7 % à 4 % (voir l'Annexe 1, graphique 3).

Des signes d'amélioration

L'an dernier, nous avons signalé une certaine inquiétude quant au fait que le nombre de plaintes en matière d'accès à l'information déposées en vertu de la LAIPVP contre les organismes et les ministères provinciaux en comparaison avec le nombre de demandes d'information (ou le taux de plaintes*) en était à son niveau le plus élevé pour la période allant de 1998 à 2000. Il y a eu une nette amélioration en 2001 et nous espérons que ce soit une tendance pour l'année qui vient (voir l'Annexe 1, graphique 5).

Une amélioration marquée s'est également produite en ce qui a trait à un autre indicateur représentant le nombre de plaintes traitées dont l'examen a donné raison aux organismes du gouvernement provincial en matière d'accès à l'information. Les chiffres de 1999 et de 2000 montrent que le Bureau de l'ombudsman a soutenu les décisions des organismes publics dans

* *Le taux de plaintes est le rapport entre le nombre de dossiers de plaintes ouverts et le nombre de demandes d'accès à l'information reçues par les organismes publics, en excluant les demandes qui n'ont pas été traitées pour une raison ou une autre (abandon, retrait, etc.).*

34 % et 37 % des cas respectivement, de loin les pourcentages les plus faibles après le pourcentage le moins élevé de 33 % qui avait été enregistré en 1993. Le pourcentage de 2001 se situait à 53 %, ce qui annonce, nous l'espérons, une tendance à la hausse soutenue et accélérée (voir l'Annexe 1, graphique 6).

Notre point de vue à propos de cet indicateur est que nous devrions normalement nous attendre à ce que la volonté, le savoir et l'expérience des organismes publics les mènent à prendre des décisions qui reflètent le plus souvent l'esprit, le sens et les objectifs des mesures législatives. Par conséquent, nous prévoyons que, selon toute vraisemblance, l'ombudsman devrait soutenir les décisions des organismes publics la plupart du temps.

Plaintes en attente et nombre croissant de plaintes

Depuis l'adoption de l'ancienne *Loi sur la liberté d'accès à l'information* en 1988, le nombre de plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman contre des organismes publics n'a cessé d'augmenter. Cette augmentation continue a subi une hausse considérable depuis 1997-1998, période d'adoption de la LRMP et de la LAIPVP, les lois qui ont remplacé la Loi originale sur l'accès à l'information.

Le graphique 7, à l'Annexe 1, montre les changements qui se sont produits au fil des années en ce qui a trait :

- au nombre total de dossiers ouverts au cours d'une année indépendamment de la date d'ouverture;
- au nombre de nouveaux dossiers ouverts au cours de l'année;
- au nombre de dossiers clos au cours de l'année;
- au nombre de dossiers reportés de toutes les années précédentes à l'année suivante;
- au nombre de dossiers de l'année en cours reportés à l'année suivante.

En 2001, on observe dans ce graphique qu'à partir de 1997, les nombres de dossiers ouverts au cours de l'année, de nouveaux dossiers ouverts et de dossiers clos ont augmenté respectivement de 350 %, de 270 %, et de 240 %, mais également, que le nombre de dossiers de l'année en cours ayant été reportés a augmenté de près de 410 % et le nombre de dossiers de l'ensemble des années précédentes reportés à l'année suivante a augmenté de 585 %.

Nos efforts de réduction du nombre de dossiers de plaintes en retard ont une fois de plus ralenti le travail que nous avons entrepris pour élaborer un outil d'évaluation des répercussions sur la vie privée à l'intention et à l'usage des organismes régis par la LAIPVP et la LRMP pour les aider à déterminer leur degré de respect des dispositions législatives. Dans notre rapport annuel précédent, nous avons souligné la nécessité d'un tel outil d'auto-évaluation, et cette nécessité demeure aussi cruciale.

Activités d'information et d'éducation

De par la Loi, l'ombudsman doit informer l'Assemblée législative et le public des activités qu'il mène relativement à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. L'ombudsman et son personnel ont participé à de multiples présentations et groupes d'experts, notamment à des ateliers, à des conférences et à des allocutions sur les sujets suivants : les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels, la protection des renseignements, l'accès à l'information, la tenue des dossiers et la gestion de l'information, les rôles et fonctions du Bureau et les droits de la personne. Ont pris part à ces activités des participants au Programme de stages à l'Assemblée et au Programme de stages en gestion de la Commission de la fonction publique, des spécialistes de l'accès à l'information et de la protection de la vie

privée de la province et de l'extérieur, des étudiants, des écoles, des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, ainsi que divers groupes d'intérêt. L'ombudsman a accordé de nombreuses entrevues à la presse parlée et écrite, la plupart du temps sur des questions et des dossiers devenus des sujets d'intérêt public.

Notre site Web

Notre site Web continue de faire partie intégrante de nos activités de communication. À partir de la publication de notre rapport annuel 2001, nous mettrons en ligne des résumés de certains dossiers sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à l'adresse suivante: www.ombudsman.mb.ca. Pour cette raison, la section Sommaires de cas n'est pas publiée dans le présent rapport annuel, ce qui constitue un changement par rapport aux années passées.

Nous espérons que cette nouvelle manière de publier les sommaires de cas sera plus à propos, plus facile d'accès et plus rentable, et qu'elle s'avèrera, pour la plupart des particuliers, organismes publics et dépositaires, plus pratique que l'inclusion de certains cas dans nos rapports annuels. Pour ceux et celles qui n'ont pas accès à Internet, il est possible d'obtenir des copies papier des sommaires de cas choisis en vous présentant en personne à notre bureau ou en communiquant avec nous par télécopieur ou par la poste. Notre bureau s'occupera régulièrement d'examiner des nouveaux sommaires de cas en vue de les publier sur le site Web.

Faisant suite à une pratique de longue date, certains dossiers seront mis en relief pour diverses raisons, par exemple, s'ils sont instructifs, opportuns ou représentatifs, s'ils concernent l'ensemble des organismes publics ou des dépositaires, s'ils constituent des questions de première instance, font l'objet de recommandations de la part de l'ombudsman, reflètent le point de vue du Bureau sur les principes, les dispositions ou l'esprit de la LAIPVP, la LRMP et la *Loi sur l'ombudsman*.

Les dossiers seront présentés en français et en anglais. Les organismes publics et les dépositaires en cause seront mis au courant de la publication des dossiers sur le site Web conformément aux procédures habituelles de publication des sommaires de cas.

Le respect des dispositions concernant la réponse aux demandes d'accès en vertu de la LAIPVP

Au cours du traitement des plaintes concernant l'accès à l'information, nous avons observé que les lettres de réponse sont souvent incomplètes et ne respectent pas les exigences prévues dans l'article 12 de la LAIPVP qui prescrit ce qui suit :

Contenu de la réponse

12(1) *[Dans une] réponse visée par l'article 11, [le responsable d'un organisme public doit] mentionne[r] :*

a) si la communication totale ou partielle du document est accordée ou refusée;
b) si la communication totale ou partielle du document est accordée, les modalités de la communication;
c) si la communication totale ou partielle du document est refusée :
(i) le fait que le document n'existe pas ou ne peut être retrouvé, le cas échéant,
(ii) dans le cas où le document existe et peut être retrouvé, les motifs du refus et la disposition précise de la présente loi sur laquelle il se fonde,
(iii) le titre et le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut renseigner l'auteur de la demande au sujet du refus,
(iv) le droit de l'auteur de la demande de déposer une plainte auprès de l'ombudsman.

L'exemple de réponse incomplète le plus fréquent est celui de la lettre qui ne donne pas d'explications des raisons du refus tel qu'établi dans la LAIPVP au sous-alinéa 12(1)c)(ii). Comme autres exemples de réponses incomplètes, mentionnons la citation incomplète des exceptions précises à la communication sur lesquelles se fonde le refus d'accès.

En plus de constituer un non-respect de la LAIPVP, une réponse incomplète demande du temps supplémentaire de la part du personnel de notre bureau et des agents d'accès à l'information pour préciser l'information manquante dans la lettre de réponse, ce qui entraîne des délais inutiles. Dans certains dossiers, nous avons demandé que l'organisme public reformule la lettre de réponse pour qu'elle soit conforme à l'article 12. Communiquer au demandeur les raisons d'un refus et expliquer la façon dont une exception s'applique, plutôt que de s'en tenir à citer l'exception à la communication, pourraient éliminer quelques-unes des plaintes déposées à notre bureau.

En fonction de ces problèmes précis, nous avons mis au point une liste de vérification à l'intention des organismes publics qui servira d'aide-mémoire comportant tous les éléments à inclure dans les lettres de réponse. (Voir l'Annexe 2, Liste de vérification : éléments de contenu d'une réponse complète en vertu de l'article 12 de la LAIPVP.)

D'autres ressources visant à aider les organismes publics à fournir des réponses complètes sont offertes dans le Resource Manual du gouvernement provincial (en anglais seulement) et dans le Manuel sur la LAIPVP à l'intention des organismes publics locaux. Ces documents sont publiés par Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba et sont aussi offerts sur le site Web du ministère.

RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR L'OMBUDSMAN EN 2001

En 2001, l'ombudsman a formulé des recommandations au sujet de quatre dossiers ouverts en 2000. Trois des dossiers concernaient la LAIPVP et le quatrième concernait la LRMP. Deux des dossiers portaient sur des demandes d'accès à l'information et les deux autres constituaient des cas présumés d'atteinte à la vie privée. L'ombudsman a formulé des recommandations en 2001 au sujet d'un autre dossier ouvert en 2001 concernant la RMP. Cependant, ce dossier fut fermé en 2002 et par conséquent sera addressé dans le rapport annuel 2002.

CONSERVATION MANITOBA

[Cas 2000-056 et 2000-057]

Deux plaintes connexes déposées en vertu de la LAIPVP invoquaient l'atteinte à la vie privée en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels.

Les plaignants ont écrit des lettres au ministre pour exprimer leurs préoccupations quant à une atteinte à leur vie privée. En effet, selon eux, leurs lettres, qui contenaient des renseignements personnels, avaient été utilisées par de nombreux employés du ministère et communiquées à des tiers.

Nous avons trouvé que le ministère a fourni des explications minimales sur la raison de la collecte des renseignements personnels contenus dans les lettres de plaintes, les plaignants n'ayant pas été informés de l'utilisation qui serait faite des renseignements ou du fait qu'ils seraient communiqués à des tiers. Nous avons établi que le ministère était autorisé à utiliser les renseignements personnels au sein du ministère. Néanmoins, le ministère n'a pas evalué

s'il était nécessaire que les employés utilisent tous les renseignements contenus dans les lettres. La LAIPVP exige que l'organisme se limite au nombre minimal de renseignements nécessaires à la réalisation de la fin à laquelle ils sont destinés. Nous avons établi que le ministère n'était pas autorisé à communiquer les lettres à des tiers.

Par conséquent, nous avons recommandé que le ministère : 1) mette au point une procédure pour l'examen interne des plaintes du public qui respecte les dispositions de la LAIPVP en ce qui a trait à la notification, à l'utilisation et à la communication des renseignements; 2) avise les tiers auxquels les renseignements ont été communiqués que cette transmission était une erreur et prenne des mesures raisonnables pour s'assurer qu'aucune copie des lettres ne reste en leur possession; 3) envoie une lettre aux plaignants pour leur demander de l'excuser d'avoir porté atteinte à leur vie privée en communiquant des renseignements personnels contenus dans leurs lettres.

Le ministère nous a mis au courant de ses intentions de se conformer à toutes les dispositions de la LAIPVP concernant la collecte, l'utilisation et la communication.

HYDRO-MANITOBA

[Cas 2000-103]
La plainte suivante a été déposée en vertu de la LAIPVP à la suite d'un refus d'accès à l'information.

Le demandeur avait présenté une demande d'accès à des documents et demandé que l'organisme renonce au paiement de tout droit d'accès. L'accès avait été autorisé pour une partie des renseignements et refusé pour la majorité des documents.

Nous avons établi que l'organisme public n'a pas suffisamment examiné les documents auxquels il refuse l'accès et n'a pas répondu à la demande de renonciation aux droits.

Nous avons recommandé à l'organisme public que le demandeur reçoive : 1) une réponse à sa demande d'accès qui soit conforme à la LAIPVP et fondée sur un examen valable des documents en cause; 2) une estimation des droits; 3) l'énoncé de la décision concernant la demande de renonciation aux droits de la part de l'organisme.

L'organisme public nous a indiqué qu'il acceptait les recommandations. Certaines questions soulevées dans ce cas font l'objet de dossiers qui continuent d'être étudiés par notre bureau.

MÉDECIN

[Cas 2000-110]
La plainte suivante a été déposée en vertu de la LRMP à la suite d'un refus d'accès à une partie des documents.

Une particulière qui avait demandé à un médecin l'accès à l'ensemble de son dossier médical s'était vue accorder l'accès à une partie du dossier seulement. Le médecin avait semble-t-il omis de donner accès à 6 à 10 pages du dossier. Par la suite, le médecin a détruit des boîtes de dossiers où se trouvaient les 6 à 10 pages faisant l'objet de la demande d'accès de la particulière.

Nous avons donc étudié la question en fonction des exigences législatives portant sur l'exigence de disposer de directives de sécurité écrites relatives à la conservation et à la destruction de documents. Nous avons formulé trois recommandations sur les bonnes méthodes de gestion de documents à adopter en vue d'assurer le respect de la Loi.

Le médecin nous a indiqué qu'il acceptait les recommandations.

DÉCISION DE LA COUR

Si l'ombudsman conclut qu'une plainte concernant l'accès à l'information déposée en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP n'est pas fondée ou si un organisme public ou un dépositaire ne se conforme pas à la recommandation de l'ombudsman de communiquer les renseignements, un demandeur a le droit d'interjeter appel auprès de la Cour du Banc de la Reine du Manitoba si on lui refuse accès à des documents. Conformément aux deux lois, si l'accès est refusé, l'ombudsman peut aussi en appeler auprès de la Cour du Banc de la Reine au nom du demandeur et avec son consentement. Cependant, s'il interjette appel en vertu de la LAIPVP, l'ombudsman doit être d'avis que la décision porte sur une question importante relative à l'interprétation de la Loi ou encore que l'appel sert clairement l'intérêt public.

En 2001, la Cour du Banc de la Reine du Manitoba a rendu une ordonnance en vertu de la LAIPVP, soit la troisième décision rendue en vertu de cette loi. Il s'agissait de l'affaire Heber v. The Director of Animal Services, City of Winnipeg (Heber c. le directeur des fourrières, Ville de Winnipeg) (le 9 février 2001, cause no CI 00-01-21102). Aucune ordonnance avec motifs écrits n'a été rendue par la Cour, qui a rejeté la demande sans frais pour les parties.

En 2000, le Bureau a mené une enquête sur le refus d'accès émis de la part de la Ville de Winnipeg relativement à ce dossier. La plainte portait sur des renseignements qui avaient été retranchés, que le demandeur a réduit au cours de notre enquête au nom de la personne qui avait porté plainte auprès de l'Agence des fourrières relativement à un incident mettant en cause le chien du demandeur.

Notre examen soutenait la décision de la Ville qui se fondait sur les exceptions obligatoires 17(1) et 17(2)c) établies par la LAIPVP. Selon nous, la communication constituait une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers étant donné que la communication risquait vraisemblablement de révéler l'identité du tiers qui a fourni les renseignements à titre confidentiel à un organisme pour l'exécution de la loi ou l'application d'un texte. Dans ce cas, le texte législatif était le règlement qui autorise la Ville de Winnipeg à réglementer et à contrôler la garde des animaux, et à délivrer des permis à cet effet. Comme nous n'avons pas pu établir de fondements à sa plainte, nous avons avisé le demandeur qu'il pouvait interjeter appel auprès de la Cour.

En vertu de la LAIPVP, la Cour doit traiter l'appel comme une nouvelle affaire et peut entendre la preuve sous forme de déclaration écrite faite sous serment. L'appel portait sur tous les éléments d'information retranchés : les noms du plaignant, de l'agent de la Division des fourrières et du répartiteur. La charge de la preuve repose sur l'organisme public conformément à la Loi en vertu de laquelle il incombe au responsable de l'organisme public d'établir que l'auteur de la demande n'a aucun droit d'accès au document ou à la partie en question.

D'après les documents déposés devant la Cour, nous avons constaté que la Ville a invoqué les exceptions qu'elle avait citées en premier lieu ainsi que l'exception obligatoire 17(2)b). En effet, selon cette exception la communication constitue une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers étant donné que les renseignements personnels ont été recueillis et peuvent être assimilés à une partie du dossier d'une enquête liée à une éventuelle contravention à la Loi, sauf dans la mesure où leur communication est nécessaire pour que soient engagées des poursuites judiciaires ou que soit continuée l'enquête. La Ville a également fait référence aux exceptions facultatives 25(1)a), c), e) et n) se rapportant, en grande partie, à la communication nuisible à l'exécution de la loi et à la conduite d'instances judiciaires.

Dans notre enquête, de même que dans les dossiers de la Cour, la Ville a pris acte que si une personne est accusée d'une infraction en vertu de l'Arrêté sur les fourrières de la Ville de Winnipeg, elle a le droit de recevoir tous les détails concernant la présumée infraction, y compris une copie intégrale de toute déclaration de plainte qui pourrait être consignée au dossier. Ce droit est conforme aux dispositions du droit pénal, qui donne le droit à un accusé de connaître tous les détails d'une infraction, y compris l'identité d'un plaignant.

EN CONCLUSION

Les parties 4 et 5 de la LAIPVP et de la LRMP portent principalement sur le rôle de surveillant que joue l'ombudsman. Bien que les éléments de la législation doivent être considérés dans leur ensemble, ces deux parties se distinguent d'une certaine façon par le travail que chacune impose au Bureau de l'ombudsman.

La partie 5 traite en premier lieu des plaintes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée déposées en vertu de ces lois. Elle établit les mesures qui ont pour but de répondre ou de donner suite à une plainte. Néanmoins, elle permet également à l'ombudsman de prendre lui-même l'initiative d'une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une enquête devrait être menée, une disposition pouvant être utilisée de façon proactive.

La partie 4 met en relief les attributions qui peuvent le plus souvent être vues comme proactives ou préventives, telles la conduite de vérifications, le contrôle de situations et la formulation de commentaires, qui visent à garantir l'observation des dispositions législatives. À la suite de l'adoption de la LAIPVP et de la LRMP et de leurs mesures de protection de la confidentialité des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels, c'est cette partie qui a changé le plus profondément le rôle du Bureau de l'ombudsman par rapport à celui qu'il exerçait en vertu de la *Loi sur la liberté d'accès à l'information*. De toute évidence, l'Assemblée législative a voulu que ces lois soient utilisées pour empêcher ou prévenir toute divulgation de renseignements personnels de manière à reconnaître le fait qu'une fois que la vie privée est atteinte, il n'est pas possible de racheter ou de compenser cette perte.

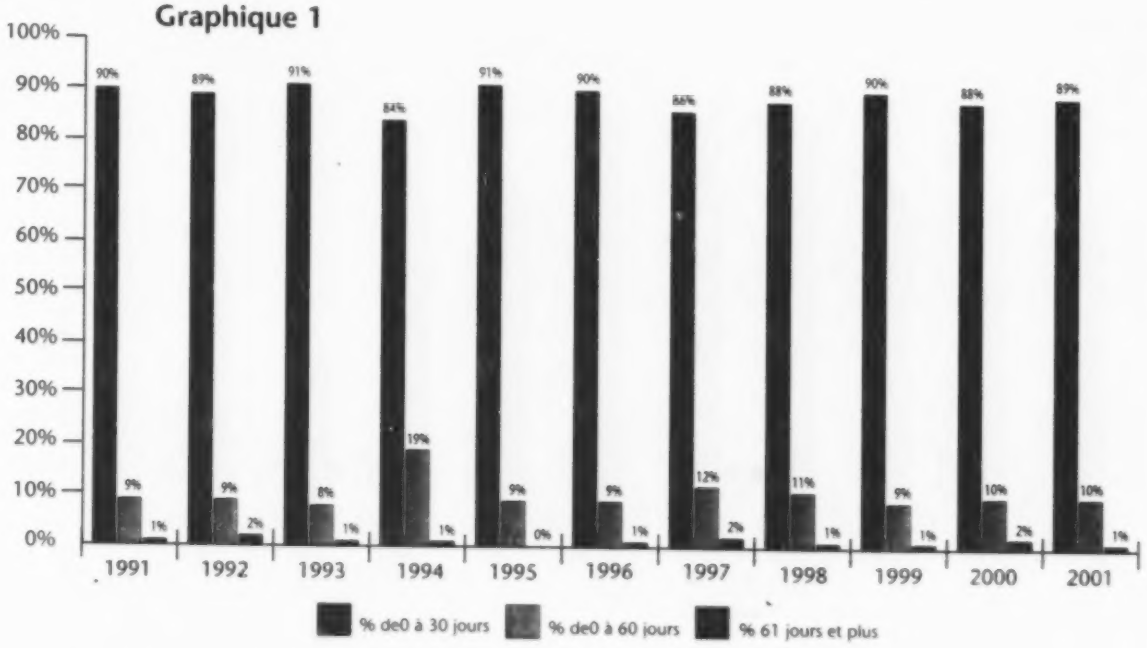
La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée a entrepris d'importants travaux en ce sens en vertu de la partie 4 de ces lois, mais le nombre croissant et la complexité des plaintes, de même que le retard dans leur traitement, ont fait obstacle à la conduite d'un processus plus systématique d'évaluation générale du respect des lois. Par conséquent, comme nous ne voudrions pas porter de jugements prématurés sur certaines situations ou présumer de la situation générale, nous pensons qu'il nous est impossible de fournir une opinion reposant sur des faits ou même une idée générale du taux d'observation, au Manitoba, des principes de protection des renseignements personnels établis dans la LAIPVP et la LRMP.

Nous croyons que l'un des rôles fondamentaux de notre bureau est d'accroître la confiance du public dans les activités et les programmes des organismes auxquels incombent des obligations en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.

Temps de réponse aux demandes d'accès à l'information Ministères et organismes provinciaux

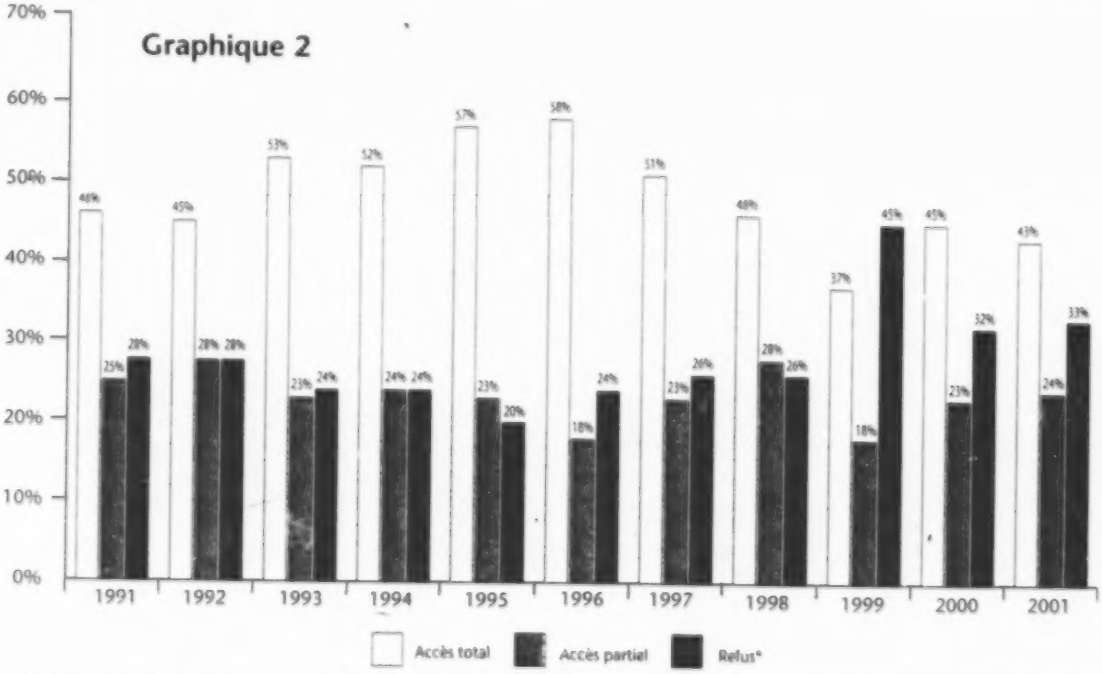
ANNEXE 1

Graphique 1



Décisions relatives à l'accès à l'information prises en vertu de la LLAI et del la LAIPVP Ministères et organismes provinciaux

Graphique 2

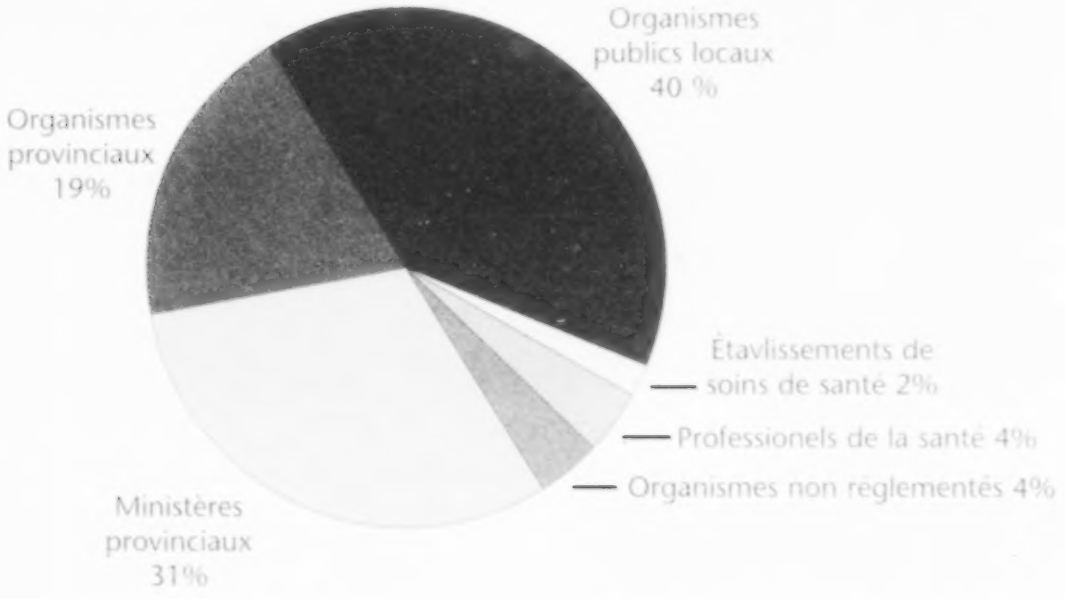


* **Note :** Ce pourcentage comprend toutes les demandes qui ont été refusées après que le demandeur ait été informé de l'inexistence du document, de l'impossibilité de confirmer ou d'infirmer l'existence du document ou du caractère répétitif de la demande.

Cibles des plaintes en 2001

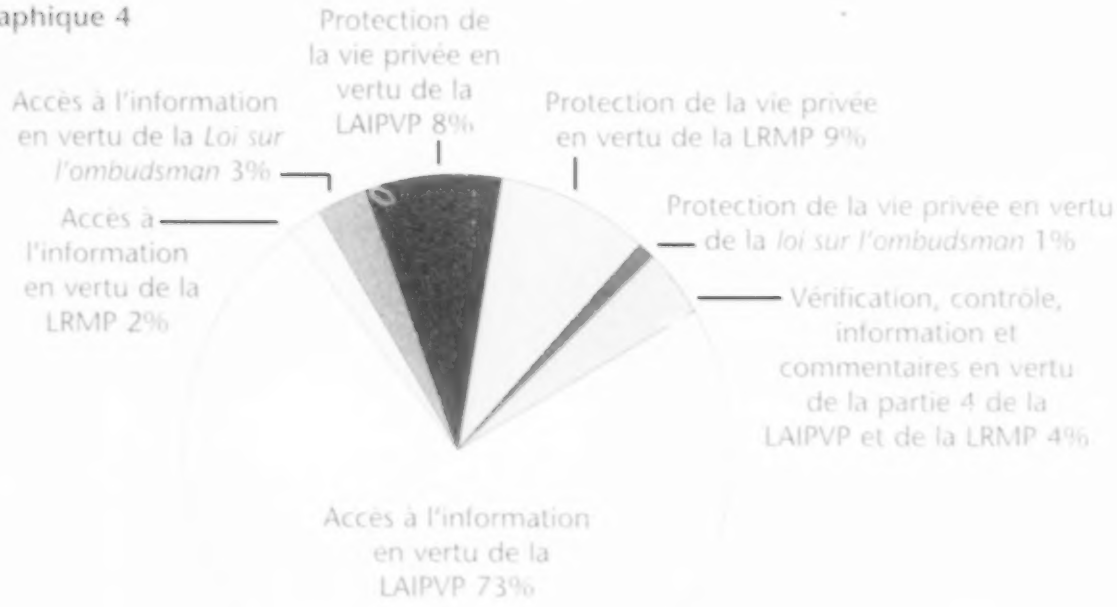
ANNEXE 1

Graphique 3



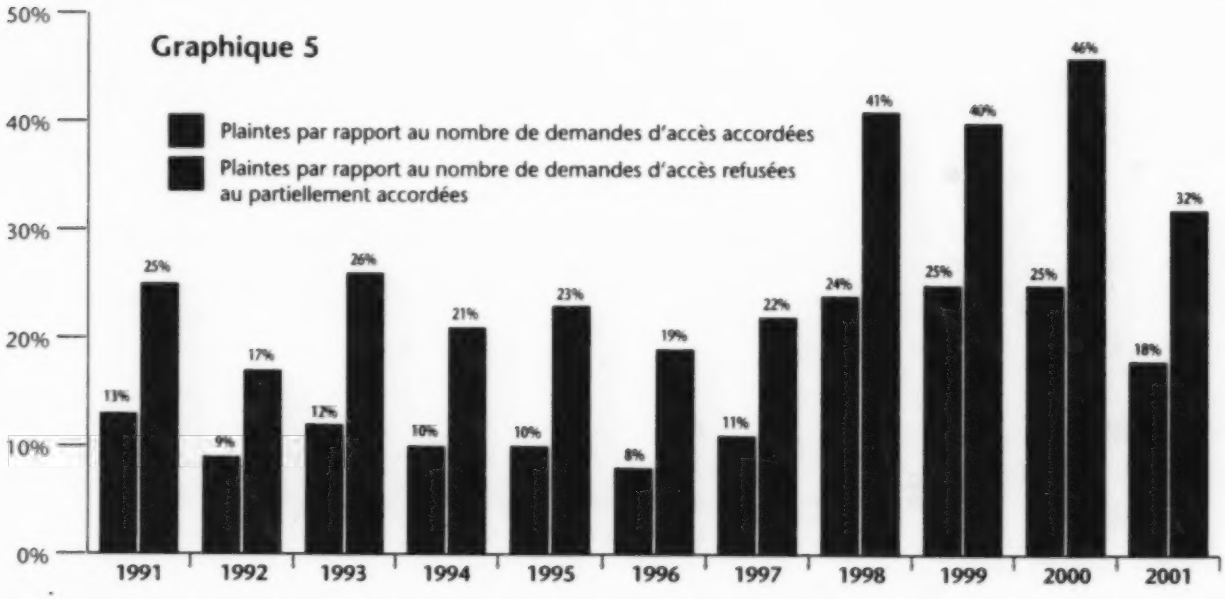
Types de plaintes en 2001

Graphique 4

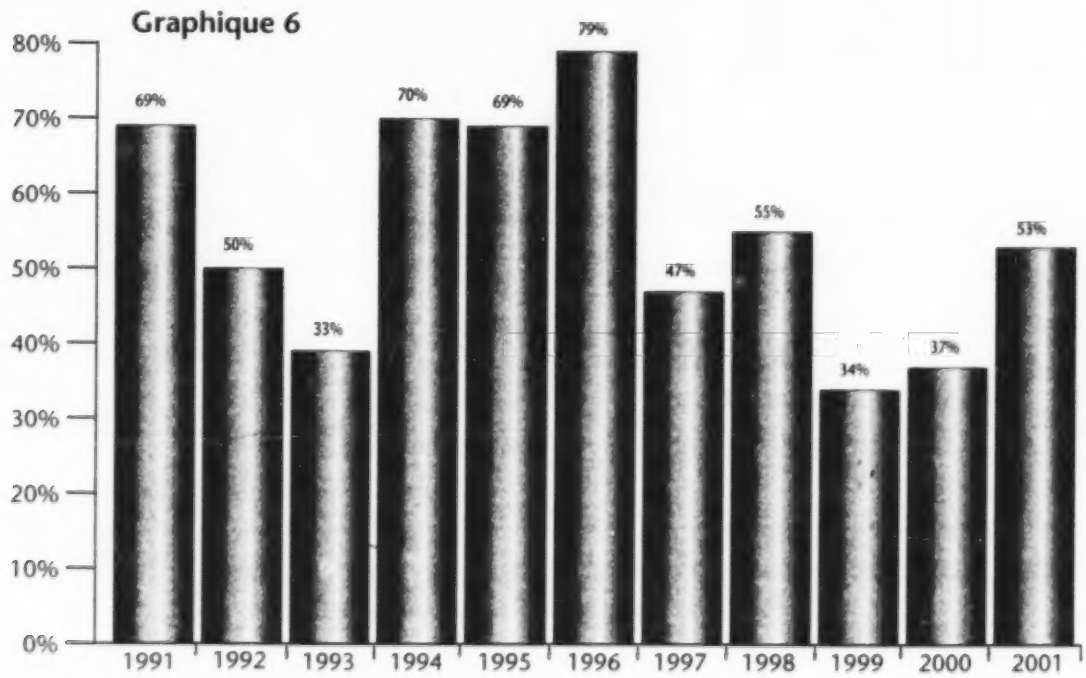


Taux de plaintes
Organismes et ministères provinciaux

ANNEXE 1



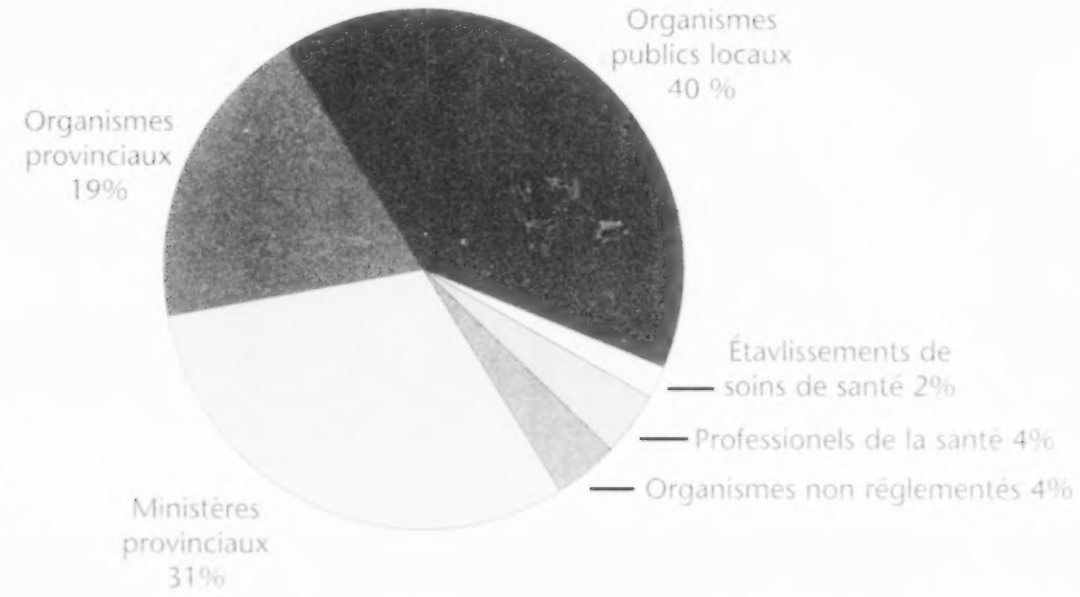
Pourcentage de plaintes dont l'examen a donné raison aux organismes publics
(Ministères et agences de la Province)



Cibles des plaintes en 2001

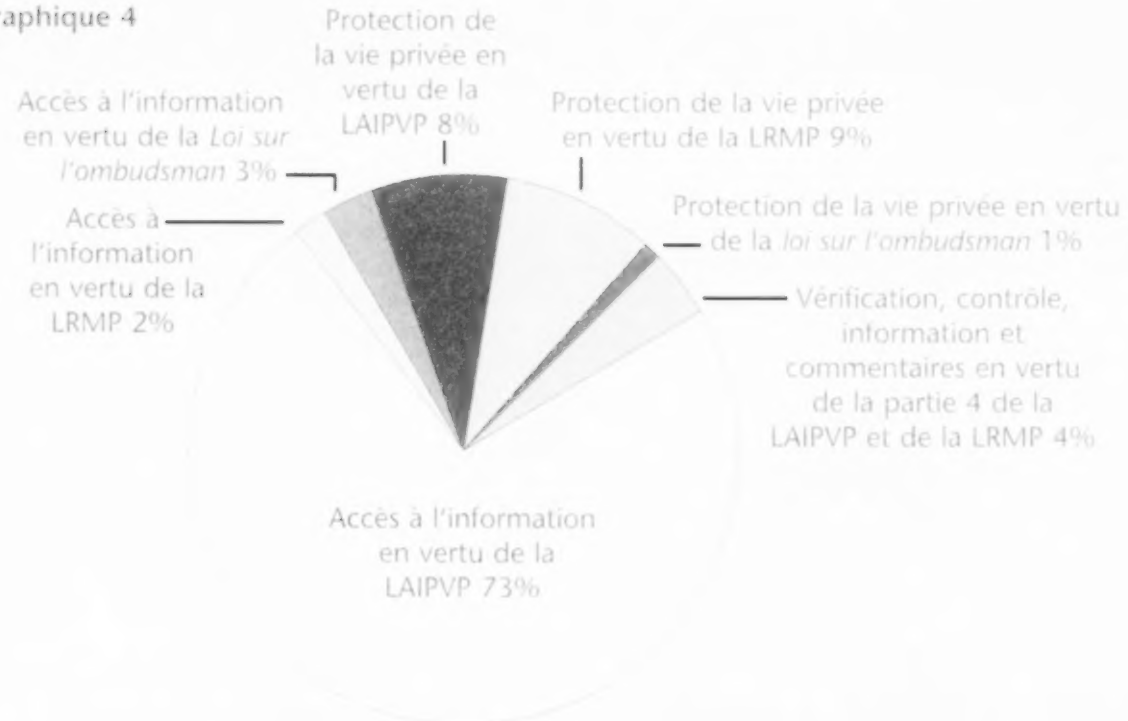
ANNEXE 1

Graphique 3



Types de plaintes en 2001

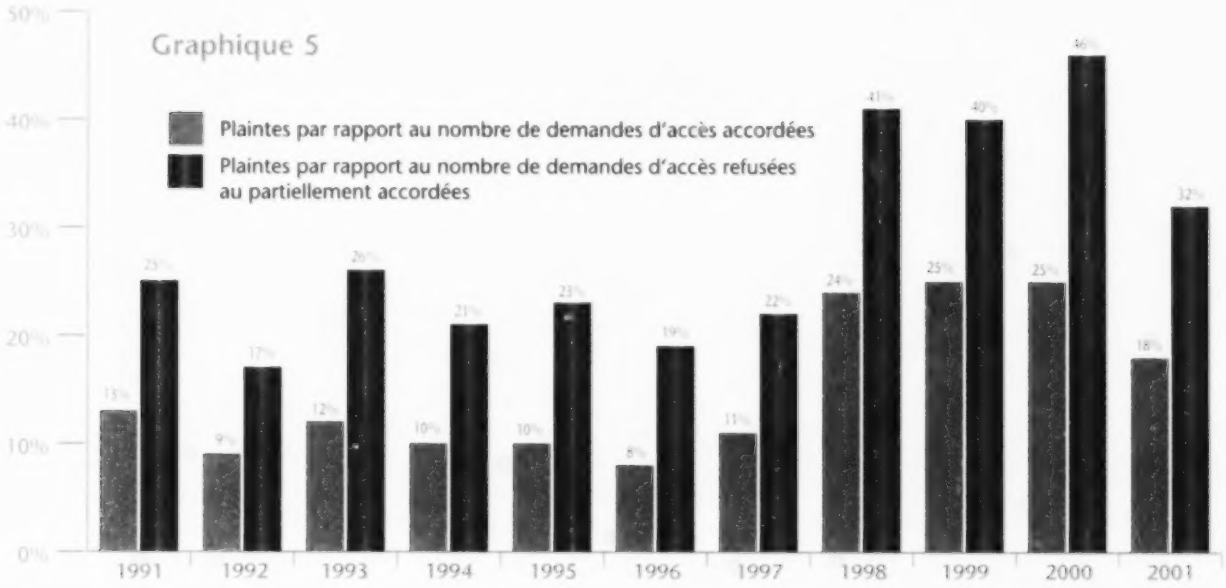
Graphique 4



Taux de plaintes
Organismes et ministères provinciaux

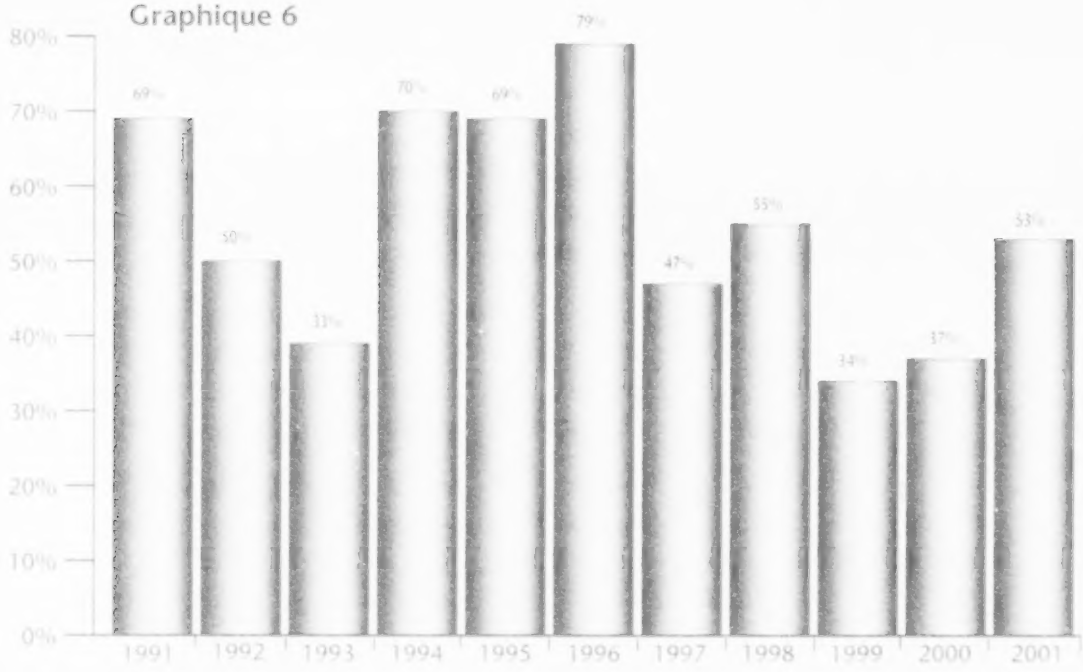
ANNEXE 1

Graphique 5



Pourcentage de plaintes dont l'examen a donné raison aux organismes publics
(Ministères et agences de la Province)

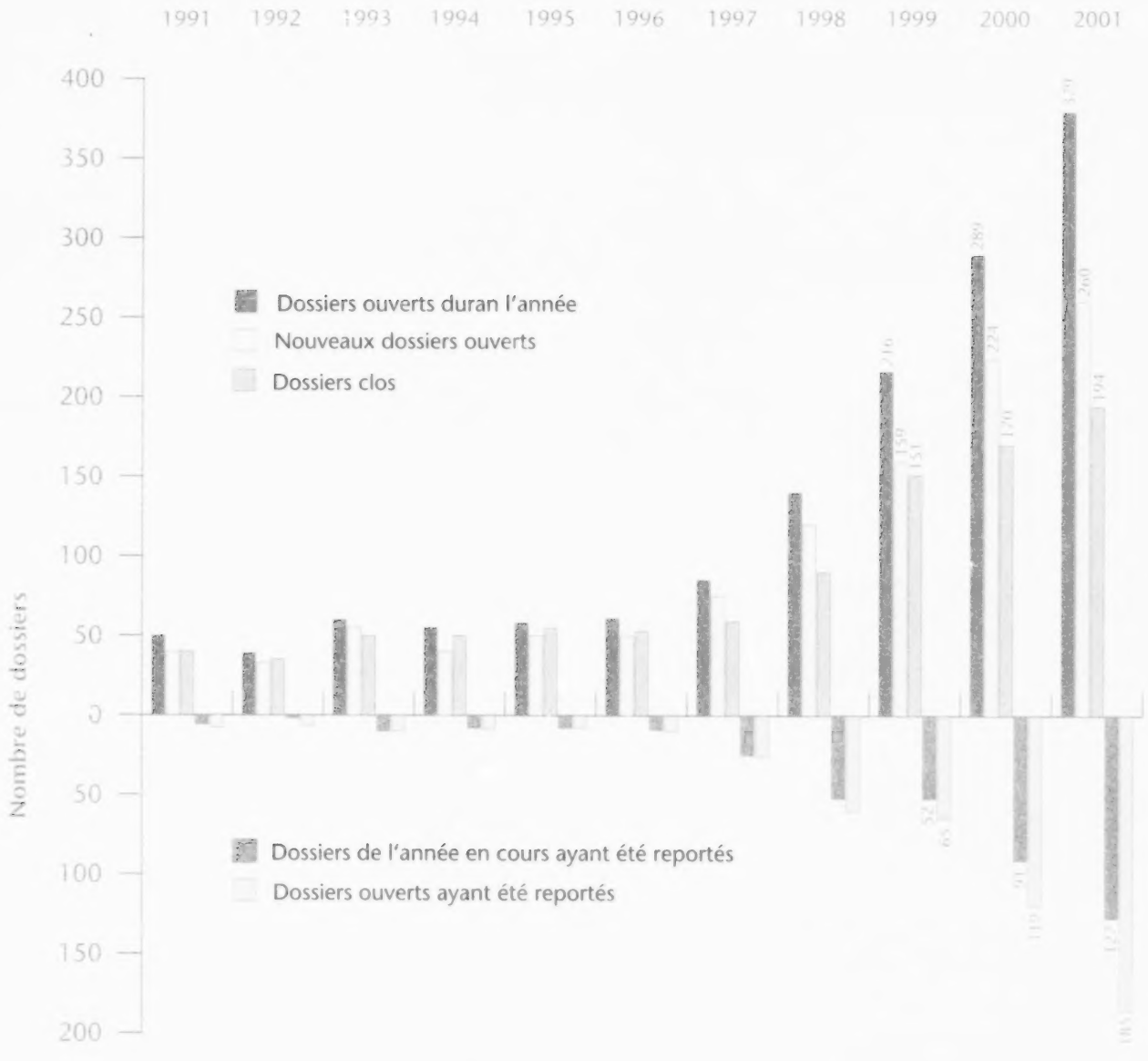
Graphique 6



Dossiers de plaintes ouverts, clos, en cours et reportés

ANNEXE 1

Graphique 7



LISTE DE VÉRIFICATION : Élements d'une réponse complete en vertu de l'article 12 de la LAIPVP

ANNEXE 2

- ❑ Date de la lettre de réponse
- ❑ Date de réception de la demande d'accès
- ❑ Répétition de la demande d'accès

Informer le demandeur :

- ❑ qu'un accès total a été accordé;
- ❑ des modalités de l'accès.

OU

- ❑ qu'un accès partiel a été accordé;
- ❑ des modalités de l'accès.

OU

- ❑ que l'accès a été refusé.

■ Démarches à prendre lorsque l'accès au document ou à une partie du document est refusé.
Informer le demandeur :

Lorsqu'un document n'existe pas ou ne peut être retrouvé :

- ❑ indiquer que le document n'existe pas ou ne peut être retrouvé en citant cette disposition; et
- ❑ fournir une brève explication;

OU

Lorsqu'un document existe et peut être retrouvé :

- ❑ expliquer les raisons du refus; et
- ❑ citer les dispositions précises du la LAIPVP qui justifient le refus.

■ Coordonnées de la personne-ressource

- ❑ Fournir le titre de fonction et le numéro de téléphone au travail de la personne responsable ou de l'employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet du refus.

■ Plainte à l'ombudsman

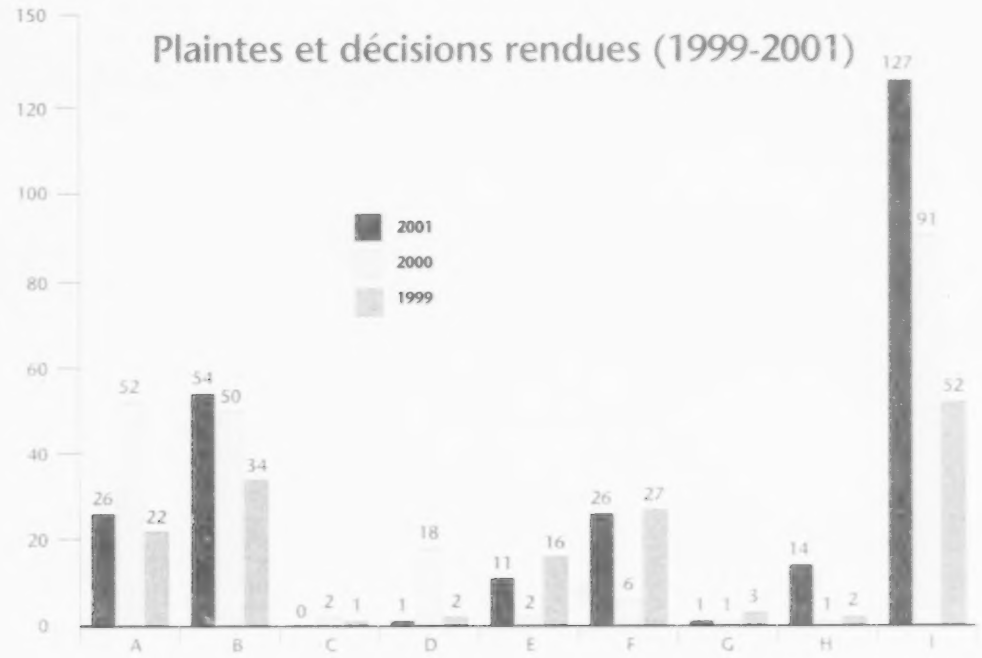
- ❑ Informer le demandeur de la possibilité de déposer, dans les 60 jours et à l'aide de la formule prescrite, une plainte auprès de l'ombudsman au sujet du refus, et lui fournir les coordonnées de l'ombudsman.

Renseignements Statistiques

Plaintes et décisions rendues en 2001

En l'an 2001, notre bureau a reçu 260 plaintes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. De ce nombre, 133 ont été réglées et 127 ont été reportées à l'an 2002. Nous avons également réglé quatre plaintes reportées de 1999 et 57 plaintes reportées de 2000. Au total, 194 plaintes ont été réglées en l'an 2001.

Les décisions rendues relatives aux 260 plaintes qui ont été reçues en l'an 2000 concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont illustrées dans le tableau ci-dessous. Les catégories de décisions rendues, indiquées par les lettres A à I sur le diagramme en bâtons et utilisées tout au long du présent rapport annuel, sont également expliquées ci-dessous.



A = Plainte fondée ou fondée en partie

Plainte fondée ou fondée en partie et, dans le cas des plaintes relatives à l'accès à l'information, accès à l'information accordé après des démarches non officielles.

B = Plainte non fondée

Plainte sans aucun fondement.

C = Recommandation

Plainte fondée ou fondée en partie ayant fait l'objet d'une recommandation après que les démarches non officielles n'aient rien donné.

D = Plainte abandonnée par l'ombudsman

Arrêt de l'enquête avant que la plainte n'ait été réglée.

E = Plainte abandonnée par le client

Arrêt de l'enquête avant que la plainte n'ait été réglée.

F = Plainte refusée

Après enquête, plainte refusée par l'ombudsman, habituellement parce qu'elle ne relève pas de ses compétences ou parce qu'elle est prématurée.

G = Aide accordée

Traitement d'une plainte en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, de la partie 4 de la LAIPVP ou de la LRMP pour laquelle une aide a été accordée.

H = Information fournie

Traitement d'une plainte en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, de la partie 4 de la LAIPVP ou de la LRMP pour laquelle de l'information (autre que des documents demandés) a été fournie.

I = Plainte à l'étude

Plainte encore à l'étude au 1er janvier 2002.

Sources des plaintes

Collectivités	Nombre
Anola	1
Brandon	3
Cormorant	1
Cross Lake	2
Dauphin	1
East St. Paul	2
Ethelbert	2
Gimli	1
Libau	16
Morden	1
Morris	1
Portage-la-Prairie	2
Rossendale	1
Selkirk	1
Saint-Norbert	1
Sainte-Rose-du-lac	1
Steinbach	1
Winkler	1
Winnipeg	212
Winnipeg Beach	1
Red Deer (Alberta)	1
St. Albert (Alberta)	1
Prince Rupert (British Columbia)	1
Vancouver (British Columbia)	1
Station Forces Astra (Ontario)	1
Toronto (Ontario)	1
New Port Rickey (Florida)	1
Saint Paul (Minnesota)	1
TOTAL	260

Plaintes reçues en l'an 2001 par catégorie et décisions rendues en vertu de la *loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*

Ministère ou catégorie	Total	Refus	Abandon (Client)	Abandon (Omb)	Info-fournie	Non fondée	Fondée ou fondée en partie	Recomm.	À létude
Organismes publics									
Agriculture et Alimentation	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Conservation	11	-	1	-	-	5	2	-	3
Consommation et Corporations	5	-	-	-	-	3	-	-	2
Culture, Patrimoine et Tourisme	3	1	-	-	-	-	1	-	1
Education, Formation professionnelle et Jeunesse	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Services à la famille et Logement	7	-	1	-	-	1	-	-	5
Services à l'enfant et à la famille de la région du Centre du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Finances	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Santé	6	-	-	-	-	2	3	-	1
Industrie, Commerce et Mines	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Affaires intergouvernementales	2	-	-	-	-	-	2	-	-
Justice	15	-	5	-	-	3	1	-	6
Travail et Immigration	5	-	-	-	-	2	-	-	3
Corporation manitobaine de gestion des déchets dangereux	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des droits de la personne du Manitoba	2	-	-	-	-	1	-	-	1
Hydro-Manitoba	5	-	-	-	-	3	-	-	2
Société des alcools du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Corporation manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Transports et Services gouvernementaux	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des accidents du travail *	34	10	-	-	-	-	-	-	24
Organismes publics locaux									
Ville de Brandon	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Ville de Portage-la-Prairie	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Ville de Winnipeg	45	10	2	1	-	12	5	-	15
Ville de Hamiota	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Ville de Winnipeg Beach	1	-	-	-	-	-	1	-	-
M.R. de Ethelbert	2	-	-	-	-	-	1	-	1
M.R. de Gimli	1	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Hamiota	1	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de La Broquerie	1	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Richot	1	-	-	-	-	-	-	-	1
M.R. de St. Clements**	12	-	-	-	-	9	3	-	-
M.R. de Thompson	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Division scolaire franco-manitobaine	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Division scolaire Evergreen	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de la Rivière Seine	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Division scolaire de Transcona-Springfield	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Université de Brandon	7	-	2	-	-	-	2	-	3
Université du Manitoba ***	16	-	-	-	-	1	-	-	15
Office régional de la santé de Winnipeg	4	-	-	-	-	-	2	-	2
Organismes non publics	3	2	-	-	-	-	-	-	1
Total	213	23	11	1	0	52	26	0	100

Nota : * Des 34 plaintes reçues, 33 ont été déposées par un particulier.
** Les 12 plaintes reçues ont été déposées par un particulier.
*** Des 16 plaintes reçues, neuf ont été déposées par un particulier et les sept autres, par d'autres particuliers.

Plaintes reçues en l'an 2001 par catégorie et décisions rendues en vertu de la *loi sur les renseignements médicaux personnels*

Ministère ou catégorie	Total	Refus	Abandon (client)	Abandon (omb)	Non fondées	Fondée ou fondée en partie	Recomm.	À l'étude
Organismes publics								
Services à la famille et Logement	1	-	-	-	-	-	-	1
Santé	6	-	-	-	-	-	-	6
Société d'assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1
Commission des accidents du travail	1	-	-	-	-	-	-	1
Organismes publics locaux								
Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs inc.	2	-	-	-	-	-	-	2
Établissements de soins de santé								
Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	1
Centre des sciences de la santé	1	-	-	-	-	-	-	1
Manitoba Clinic	1	-	-	-	1	-	-	-
Morden Medical Centre	1	-	-	-	-	-	-	1
Hôpital général de Seven Oaks	2	-	-	-	-	-	-	2
Professionnels de la santé								
Dentiste	1	1	-	-	-	-	-	-
Médecin	5	-	-	-	-	-	-	5
Optométriste	1	-	-	-	-	-	-	1
Psychiatre	1	-	-	-	1	-	-	-
Psychologue	1	-	-	-	-	-	-	1
Dépositaire inconnu	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	27	1	0	0	2	0	0	24

Plaintes traitées en l'an 2001 par la division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée par catégorie et décision rendue en vertu de la *loi sur l'ombudsman*

Ministère ou catégorie	Total	Aide accordée	Refus	Abandon (client)	Abandon (omb)	Info-fournie	Non fondée	Fondées fondée en partie	Recomm.	À l'étude
Centre de santé mentale Eden	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Justice	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Assemblée législative	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Winnipeg Clinic	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ne relevant pas de la Division	3	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Total	10	0	2	0	0	8	0	0	0	0

Plaintes traitées en l'an 2001 par la division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée par catégorie et décision rendue en vertu de la partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP (quant aux vérifications, au contrôle, à l'information du public et à la réception de commentaires)

Ministère ou catégorie	Total	Aide accordée	Refus	Abandon (client)	Abandon (omb)	Info-fournie	Non fondée	Fondées fondée en partie	Recomm.	À l'étude
Association des commissions du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Consommation et Corporations (Direction de la location à usage d'habitation)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finances	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire Frontier	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Santé	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-
Justice	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Enquête sur la chirurgie cardiaque infantile	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	10	1	0	0	0	6	0	0	0	3

Plaintes reportées des années précédentes par catégorie et décisions rendues

En matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, 91 plaintes déposées en 2000, 22 déposées en 1999 et six déposées en 1998 ont été reportées en 2001. De ces 119 plaintes, 55 ont été reportées en 2002 et 61 ont été réglées comme suit :

Ministère ou catégorie	Total	Refus	Abandon (client)	Abandon (omb.)	Non fondées	Fondée ou fondée en partie	Recomm.	Réglées	Aide accordée /Info-fournie	À létude
Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée										
Organismes publics										
Agriculture et Alimentation	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(1998) Commission de la fonction publique	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Conservation	9	-	-	-	-	-	2	-	-	7
Consommation et Corporations	3	-	-	-	1	-	-	-	1	1
(1999) Consommation et Corporations	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(1998) Consommation et Corporations	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Culture, Patrimoine et Tourisme	3	-	-	-	1	-	-	-	-	2
*Éducation et Formation professionnelle	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conseil exécutif	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
(1999) Environnement	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et Logement	4	-	-	-	1	-	-	-	-	3
(1999) Services à la famille	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Services à l'enfant et à la famille Manitoba	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et à la famille (région non identifiée)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finances	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(1998) Finances	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(1999) Services gouvernementaux	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(1999) Voirie et Transports	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hydro-Manitoba	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Industrie, Commerce et Mines	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Affaires intergouvernementales	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Justice	10	-	-	-	5	2	-	-	-	3
(1999) Justice	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Travail Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Corporation manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	4	-	1	-	2	-	-	-	-	1
(1999) Ressources naturelles	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des accidents du travail	14	-	-	-	12	-	-	-	-	2
Organismes publics locaux										
Ville de Winnipeg	8	-	-	-	4	1	-	-	-	3
(1999) Ville de Winnipeg	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(1998) Ville de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
M.R. de Cartier	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Richot	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
M.R. de Rosser	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
M.R. de St. Clements	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
M.R. de Taché	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Loi sur les renseignements médicaux personnels										
Santé Manitoba	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
**1999 Justice Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Société d'assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Organismes publics locaux										
(1999) Ville de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Établissements de soins de santé										
(1999) Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hôpital général Grace	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Centre des sciences de la santé	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Morden Medical Clinic	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Centre de santé Misericordia	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Hôpital général de Saint-Boniface	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Professionnels de la santé										
Chiropraticien	5	-	-	1	-	-	-	-	-	4
Médecin	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Psychiatre	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Loi sur l'ombudsman										
Établissements de soins de santé										
Centre de santé mentale Eden	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
(1999) Développement rural	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Total	**119**	**0**	**4**	**1**	**36**	**12**	**4**	**1**	**3**	**58**

Nota : *Ce dossier avait été d'abord classé comme une plainte déposée en vertu de la LRMP dans le rapport annuel de 2000. Il s'agit toutefois d'une plainte déposée en vertu de la LAIPVP.

** Ce dossier avait été d'abord classé comme une plainte déposée en vertu de la LAIPVP dans les rapports annuels de 1999 et de 2000. Il s'agit toutefois d'une plainte déposée en vertu de la LRMP.

Législation

L'objectif du Bureau est de promouvoir l'impartialité, l'équité et la responsabilité administrative au moyen d'enquêtes indépendantes et impartiales sur des plaintes et de vérifications de la conformité aux lois et aux règlements. La structure du Bureau correspond aux deux divisions fonctionnelles suivantes :

- la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui fait enquête sur des plaintes et vérifie la conformité aux lois, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

- la Division de l'ombudsman, qui, en vertu de la Loi sur l'ombudsman, fait enquête sur des plaintes se rapportant à une action, une décision, une recommandation ou une omission d'ordre administratif déposées contre des ministères ou des organismes du gouvernement provincial ou des administrations municipales.

Vous trouverez une copie électronique des lois susmentionnées sur le site Web suivant : www.ombudsman.mb.ca.